



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN**  
**ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. JORGE LUIS TAMBO TICONA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ  
2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN**  
**ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. JORGE LUIS TAMBO TICONA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:


**PRESIDENTE**

:   
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**PRIMER MIEMBRO**

:   
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

**SEGUNGO MIEMBRO**

:   
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

**ASESOR DE TESIS**

:   
Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1106-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 11 de setiembre 2024

**VISTOS:**

El Expediente **2024-CU-11292** de fecha **22-08-2024** de **JORGE LUIS TAMBO TICONA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **JORGE LUIS TAMBO TICONA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- \* Primer miembro : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- \* Segundo miembro : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- \* Asesor : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : viernes 13 de setiembre de 2024
- \* Hora : 8:00 am

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 338-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de agosto 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: **2024-CU-9791** de fecha 30 de julio de 2024, del **Bach. JORGE LUIS TAMBO TICONA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. JORGE LUIS TAMBO TICONA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024; presentado por el (la) **Bach. JORGE LUIS TAMBO TICONA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

**ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER**, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)

UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
DIRECCIÓN  
UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN  
Dr. Sc. S. Licimaco Aguilar Pinto  
DIRECTOR



### RESOLUCIÓN N° 024-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de abril de 2024

**VISTOS:**

El Expediente: 2024-CU-933 de fecha 14 de marzo de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

**CONSIDERANDO:**

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JORGE LUIS TAMBO TICONA, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024**; presentado por el (la) Bach. JORGE LUIS TAMBO TICONA, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como ASESOR al Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
Dr. Sc. S. Licímaco Aguilar Pinto  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DISTRIBUCIÓN:**

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



## MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

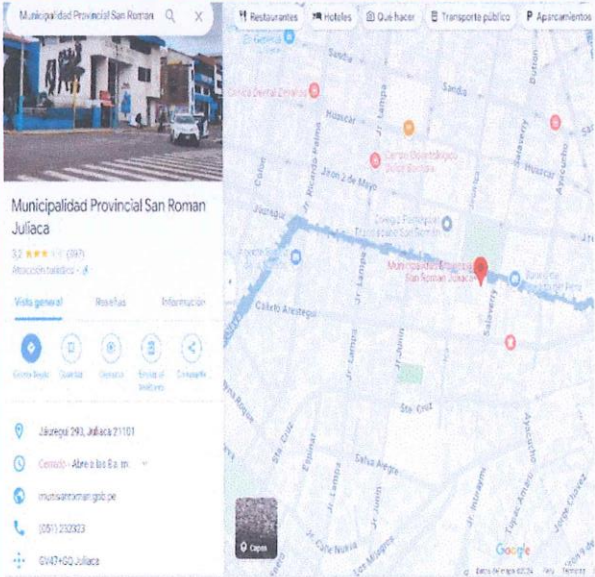
1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	5%
3	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://repositorio.enamm.edu.pe">repositorio.enamm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%



### Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Jorge Luis Tambo Ticona
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70133331
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0002-4743-5311">HTTPS://ORCID.ORG/0009-0002-4743-5311</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Santotomas Licimaco Aguilar Pinto
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-1796-9278">HTTPS://ORCID.ORG/0000-0002-1796-9278</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Leopoldo Wenceslao Condori Cari
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Roberto Payé Colquehuanca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Robbins Flores Aguilar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Jáuregui 293, Juliaca 21101 País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Mapa: <a href="https://maps.app.goo.gl/ftUZXSvwACsHXnyN8">https://maps.app.goo.gl/ftUZXSvwACsHXnyN8</a></p>  <p>Coordenadas geográficas: - 15° 21' y 16° 05' de latitud Sur y 70° 53' 02'' y 69° 58' 15'' de Longitud Oeste</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2024 – Setiembre 2024
URL de disciplinas OCDE	<p><b>5.06.02 -- Administración pública</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p> <p><b>5.02.04 -Negocios, Administración</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p> <p><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a> (concytec-pe.github.io) - Librería</p>



UNIVERSIDAD ANDINA  
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
*Dr. Sc. S. Licimaco Aguilar Pinto*  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Jorge Luis Tambo Ticona, identificado con DNI Nro. 70133331 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

Administración y Negocios Internacionales

informo que he elaborado el/la  **Tesis** o  **Trabajo de Investigación**,  **Trabajo Académico** denominada:

“Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores de Serenazgo en la Municipalidad Provincial de san Román – Juliaca, año 2024

”

Asesorado por: Dr. Sc. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto

Es un tema original.

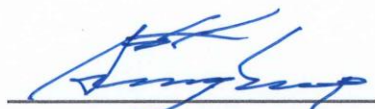
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 20 de Setiembre del 2024

  
FIRMA (ASESOR)

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía espiritual y las bendiciones que me otorga cada día. A mis padres Fernando tambo Mamani y María Ticona Mamani por haberme inculcado en mis estudios, por su apoyo moral permanente y por siempre guiarme en el sendero del buen camino en todo momento. Gracias



## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por su infinita bondad, y por estar siempre conmigo en los momentos buenos y malos de mi vida, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar un peldaño más en mis metas y por qué tengo la certeza y le gozo de que siempre estará conmigo guiándome en todo momento.

Mi especial agradecimiento a mis padres Fernando Tambo Mamani y María Ticona Mamani, quienes me motivaron y entregaron su confianza durante todo el proceso académico hasta culminar mi carrera, lo cual no hubiera sido posible sin el apoyo moral que siempre me brindaron y sobre todo para no rendirme y seguir adelante.

A mi estimado Dr. Sc. S. Licimaco Aguilar Pinto, por sus consejos en realizar el tema de estudio, por su apoyo y asesoría brindada en todo este proceso, quien me apoyo de diferentes formas en la culminación de mi tesis. A mi querida UANCV, y a mi escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales, a sus autoridades, a sus docentes, por abrir sus puertas y darme la confianza necesaria para triunfar en la vida y transmitir sabiduría para mi formación profesional. Gracias.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESÚMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	15
EL PROBLEMA .....	15
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problema específico .....	17
1.3. Justificación del estudio .....	17
CAPÍTULO II.....	19
OBJETIVOS.....	19
2.1. Objetivo general.....	19
2.2. Objetivos específicos .....	19
CAPITULO III.....	20



MARCO TEORICO REFERENCIAL .....	20
3.1. Antecedentes de la investigación.....	20
3.1.1. A nivel internacional .....	20
3.1.2. A nivel nacional .....	23
3.1.3. A nivel regional .....	26
3.2. Bases teóricas .....	29
3.2.1. Motivación .....	29
3.2.2. Dimensiones de la motivación.....	32
3.2.3. Desempeño laboral .....	37
3.2.4. Dimensiones del desempeño laboral .....	39
3.3. Marco conceptual.....	43
CAPÍTULO IV .....	46
HIPÓTESIS.....	46
4.1. Hipótesis general .....	46
4.2. Hipótesis específicas .....	46
4.3. Variables.....	46
4.3.1. Variable Independiente .....	46
4.3.2. Variable dependiente .....	47
4.4. Operacionalización de variables .....	47
CAPÍTULO V .....	48
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	48



5.1. Enfoque de la investigación .....	48
5.2. Métodos aplicados a la investigación .....	48
5.3. Tipo de investigación .....	48
5.4. Nivel de investigación .....	49
5.5. Diseño de investigación .....	49
5.6. Población y muestra. ....	49
5.6.1. Población .....	49
5.6.2. Muestra.....	50
5.7. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	50
5.7.1. Técnica .....	50
5.7.2. Fuente.....	51
5.7.3. Instrumento.....	51
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento .....	52
5.8.1. Confiabilidad.....	53
5.8.2. Validez de Instrumento.....	53
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos .....	53
5.10. Contrastación de hipótesis .....	54
5.10.1. Contrastación de la hipótesis específica 01 .....	56
5.10.2. Contrastación de la hipótesis específica 02.....	57
5.10.3. Contrastación de la hipótesis específica 03.....	58
CAPÍTULOS VI.....	60



RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	60
6.1. Análisis inferencial de los resultados .....	60
6.1.1. Prueba de normalidad .....	60
6.1.2. Análisis de la motivación y el desempeño laboral .....	61
6.1.3. Análisis de la motivación intrínseca y el desempeño laboral.....	63
6.1.4. Análisis de la motivación extrínseca y el desempeño laboral.....	65
6.1.5. Análisis de la motivación trascendente y el desempeño laboral .....	67
6.2. Discusión de resultados .....	69
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES .....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS.....	83
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	84
MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE DATOS .....	85
CUESTIONARIO .....	86
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO .....	88



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	47
<b>Tabla 2</b> Baremos para medición de la variable motivación.....	52
<b>Tabla 3</b> Baremos para medición de la variable desempeño laboral .....	52
<b>Tabla 4</b> Estadística de fiabilidad.....	53
<b>Tabla 5</b> Cálculo de p valor de la motivación y desempeño laboral .....	55
<b>Tabla 6</b> Cálculo de p valor de la motivación intrínseca y desempeño laboral.....	56
<b>Tabla 7</b> Cálculo de p valor de la motivación extrínseca y desempeño laboral.....	57
<b>Tabla 8</b> Cálculo de p valor de la motivación trascendente y desempeño laboral.....	59
<b>Tabla 9</b> Prueba de normalidad .....	61
<b>Tabla 10</b> Intervalos de decisión para el valor de Rho.....	61
<b>Tabla 11</b> Prueba de correlación entre la motivación y el desempeño laboral .....	62
<b>Tabla 12</b> Prueba de correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral.....	63
<b>Tabla 13</b> Prueba de correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral.....	65
<b>Tabla 14</b> Prueba de correlación entre la motivación trascendente y el desempeño laboral	67



### ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1** Gráfica de correlación entre las variables motivación y desempeño laboral ..... 62

**Figura 2** Gráfica de correlación entre las variables motivación intrínseca y desempeño laboral..... 64

**Figura 3** Gráfica de correlación entre las variables motivación extrínseca y desempeño laboral..... 66

**Figura 4** Gráfica de correlación entre las variables motivación trascendente y desempeño laboral..... 68



## RESÚMEN

Estudiar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de serenazgo es relevante para mejorar la seguridad ciudadana, la eficiencia operativa y el bienestar de los trabajadores. En ese sentido el presente estudio posee como principal objetivo, determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024. La investigación se inscribe en el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de alcance descriptivo, correlacional y diseño no experimental de corte transeccional. La muestra de estudio fue un total de 80 trabajadores de serenazgo. En tanto que la recabación de datos se llevó a cabo a través de la técnica de la encuesta y se utilizó un cuestionario de 22 preguntas como instrumento, el mismo que tuvo un valor de confiabilidad de Alfa de Cronbach = 0.84. La prueba de normalidad de datos se realizó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov el cual dio como resultado un valor de  $p < 0.05$ , por ello se utilizó la estadística no paramétrica. Los resultados obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman, demostraron la existencia de una relación positiva moderada ( $Rho = 0.53$ ) entre la motivación y el desempeño laboral. En conclusión, se determinó mediante la prueba de contrastación de hipótesis de Tau b de Kendall, que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ .

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, serenazgo.



## ABSTRACT

Studying the motivation and work performance of serenazgo workers is relevant to improve public safety, operational efficiency and the welfare of workers. In this sense, the main objective of this study is to determine the relationship between motivation and work performance in the serenazgo workers of the Provincial Municipality of San Román - Juliaca, 2024. The research is part of the quantitative approach, applied, descriptive, correlational and non-experimental design of transectional cut. The study sample consisted of a total of 80 serenazgo workers. Data collection was carried out through the survey technique and a 22-question questionnaire was used as an instrument, which had a reliability value of Cronbach's alpha = 0.84. The data normality test was performed using the Kolmogorov-Smirnov test, which resulted in a value of  $p < 0.05$ ; therefore, non-parametric statistics were used. The results obtained by Spearman's Rho test showed the existence of a moderate positive relationship (Rho = 0.53) between motivation and work performance. In conclusion, it was determined by Kendall's Tau b hypothesis test that there is a significant relationship between motivation and job performance, with a p-value of  $0.000 < 0.05$ .

Keywords: Motivation, work performance, serenity.



## INTRODUCCIÓN

Este estudio titulado; motivación y desempeño laboral de los trabajadores de serenazgo en la Municipalidad Provincial de San Román (MPSR) - Juliaca, año 2024 cuyo propósito principal fue; determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR entendiendo de que el nivel de motivación impacta directamente en la eficiencia y efectividad de sus funciones de un trabajador de serenazgo municipal, un alto nivel de motivación puede traducirse en un incremento significativo en la calidad y productividad del trabajo realizado.

En ese contexto el presente estudio de investigación se desarrolló en ocho principales capítulos:

En el Capítulo I; se desarrolla el problema, se expone la situación problemática, para posteriormente formular el problema principal y específicos, además de elaborar la justificación. Seguidamente en el Capítulo II; se plantea y menciona el objetivo principal y específicos. En el Capítulo III; se realiza el marco teórico referencial, el cual esta dividido en los antecedentes (internacionales, nacionales y regionales), principales bases teóricas y marco conceptual. Seguidamente en el Capítulo IV: se expone tanto la hipótesis general y específicas, del mismo modo se expone las variables y su respectiva operacionalización. En el Capítulo V: se desarrolla los procedimientos metodológicos, el enfoque, el método, el tipo, el nivel y el diseño de la investigación. Del mismo modo se delimita la población y la muestra. También se expone las técnicas y el instrumento de recolección de datos con su respectiva confiabilidad y validez del instrumento. Asimismo, se desarrolla el procedimiento de tratamiento de datos y diseño de contrastación de hipótesis. En el Capítulo VI: se desarrolla los



aspectos administrativos, el cronograma de la actividad investigativa su presupuesto y su financiamiento. En tanto en el Capítulo VII: se expone la estructura tentativa de la tesis. Y en el último Capítulo se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en él estudio.

En la parte final, se incluyen los anexos, la matriz de consistencia y el respectivo instrumento.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

La motivación y en principal de un servidor público es importante para un buen desempeño laboral y el éxito global de la administración pública. La motivación impulsa la productividad, el compromiso y la calidad en el servicio, contribuyendo a una experiencia positiva para los ciudadanos. Además, fomenta la innovación, reduce la rotación laboral y fortalece la imagen institucional. Los servidores públicos motivados son más adaptables a cambios y, en última instancia, su nivel de motivación tiene un impacto directo en la eficacia de los servicios gubernamentales, la retención del talento y la credibilidad de las instituciones públicas ante la sociedad (Vaca, 2017).

Describir de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de serenazgo municipal es importante debido a que existe la necesidad de que las instituciones establezcan una adecuada motivación que sea favorable para todos los trabajadores que forman parte de ella (Ayala, 2018).

El serenazgo municipal desempeña un papel vital y esencial en la seguridad ciudadana de los pobladores de la provincia de San Román, y entender cómo la motivación influye en su desempeño es clave para mejorar la capacidad de prevenir y gestionar situaciones de riesgo en la ciudad. La eficiencia operativa del personal de serenazgo también se ve directamente afectada por su nivel de motivación, lo que puede traducirse en procesos operativos más ágiles y en una respuesta más efectiva a las necesidades de la ciudad.



En los últimos años, en la sub gerencia de serenazgo municipal, se han mostrado distintas problemáticas por parte de los trabajadores de serenazgo de la municipalidad, tales como la alta rotación de personal, renuncias y del mismo modo términos de contratos por diversos factores (indisciplina, irresponsabilidades, impuntualidades). Por otro lado, es necesario resaltar que las condiciones de confort y económicas no son las mismas a las que pueden ofrecer una empresa privada. Todos estos factores se impactan directamente a la motivación con la que cuenta un trabajador de serenazgo mientras desarrolla su función y esto a su vez afecta al nivel de cumplimiento de sus funciones.

Según Ríos y Romero (2018) un trabajador con buena motivación incrementa naturalmente su esfuerzo con la cual desempeña de mejor manera sus funciones asignadas, al mismo tiempo trasmite su vigor y alegría para con su entorno. Del mismo modo Cerna (2017) indica que la motivación se comporta como energía interna que moviliza al trabajador para de esta forma pueda ejecutar mayores esfuerzos durante todo el periodo de trabajo, con la principal finalidad de cumplir finalidades corporativas.

En ese entender el propósito del presente estudio busca; determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR – Juliaca y en ese contexto se formula las siguientes preguntas:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera, la motivación guarda relación con el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024?



## 1.2.2. Problema específico

- ¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024?
- ¿Cómo se relaciona la motivación extrínseca con el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024?

## 1.3. Justificación del estudio

El presente estudio, se desarrolló en virtud de la necesidad imperante de comprender y mejorar las condiciones laborales de un grupo de seres humanos que muchas veces exponen su vida al peligro en cumplimiento de sus funciones las cuales son de vital importancia para la seguridad y bienestar de la ciudad.

En ese sentido, el serenazgo municipal desempeña un rol esencial en la seguridad ciudadana, y la calidad de su desempeño está directamente vinculada a su nivel de motivación. Entender cómo los factores motivacionales impactan en sus labores diarias no solo beneficia a los trabajadores, sino que también fortalece la capacidad del serenazgo para prevenir y gestionar situaciones de riesgo en toda la ciudad.

La eficiencia operativa del personal de serenazgo es un componente crítico para la seguridad pública, y este estudio busca identificar factores motivacionales que puedan potenciar su desempeño. Al comprender las dinámicas que impulsan la motivación, se podrían implementar estrategias específicas para mejorar la eficacia en la ejecución de sus responsabilidades.



En términos de bienestar laboral y satisfacción del personal. La motivación no solo incide en el rendimiento, sino que también influye en la satisfacción alcanzada y compromiso de los colaboradores. Mejorar estas dimensiones no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también contribuye a construir un equipo más cohesionado y comprometido con su labor.

La investigación se llevó a cabo dentro de un paradigma cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, debido que se busca analizar la posible relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de serenazgo. Para lo cual se aplicó un cuestionario para recopilar datos cuantitativos sobre la percepción de los trabajadores de serenazgo acerca de su motivación, nivel de satisfacción laboral y factores que afectan su desempeño.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024.

#### 2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024.
- Contrastar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024.
- Definir la relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024.



## CAPITULO III

### MARCO TEORICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. A nivel internacional

Dolores et al. (2023) en su estudio que tuvo como propósito principal, determinar la existencia de una influencia entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del sector salud en época post pandemia en Tierra Blanca. Empleó una metodología de ruta cuantitativa, de tipo transeccional y correlacional básica. El grupo de análisis del estudio estuvo conformado por 31 individuos del área médica, con una muestra de 30 participantes y un nivel de confianza del 95%. Al aplicar un modelo de regresión lineal simple, se encontró una relación positiva, lo que indica que a medida que aumenta el nivel de motivación del personal, también incrementa su desempeño laboral, este hallazgo se respalda por el valor del coeficiente de la variable "motivación" el cual es 0.16 con un valor de significancia de 5%, es decir que cuando el grado de motivación se incrementa el desempeño laboral también se incrementa en 0.16. Concluyendo y exponiendo que la motivación laboral si guarda influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Del mismo modo, Bayser (2022) en su trabajo de estudio que tuvo por propósito, analizar la relación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de enfermería de una institución pública en Buenos Aires. En su investigación realizó un estudio observacional, descriptivo y con corte transeccional para el periodo de noviembre de 2021 a enero del 2022. La población en muestra consistió en 60 enfermeras seleccionados de manera no



probabilística por conveniencia. Los resultados indicaron que la mayoría de la muestra eran del género femenino, de edades entre 34 y 53 años, siendo mayormente estos enfermeros profesionales. En cuanto al desempeño laboral, en su mayoría son de grado medio conformado por una cantidad mayor del 96% de la muestra y no se encontraron rendimientos altos en los individuos. En conclusión, la correlación es positiva y significativa entre la motivación y el rendimiento profesional, y el estudio permite afirmar que, a mayor motivación, mayor es el rendimiento profesional en las tres dimensiones, obtenido valores de Rho = de 0.37, 0.33 y 0.34 y todas significativas al 1%.

Asimismo, Bravo (2021) en su investigación de tesis que llevó como propósito, determinar el nivel de relación entre motivación y el desempeño laboral en un Comisariato del Cantón Bolívar. Empleó una metodología con diseño de investigación no experimental, buscando ver la interrelación que pudiera existir entre ambas variables. En relación a la muestra esta estuvo constituida por el total de la población que son cuarenta colaboradores. Para el análisis de los datos se utilizó el estadístico SPSS versión 25, asimismo en el análisis descriptivo hizo uso de tablas de contingencia, en tanto que para el análisis inferencial empleó la "Prueba de correlación de Tau b de Kendall". Reflejando como resultados una relación positiva y significativa ( $p < 0,05$ ) entre la motivación y el desempeño laboral. En cuanto a la seguridad, el reconocimiento y el desempeño laboral muestran una relación directa y moderada ( $p < 0,05$ ), mientras tanto la relación entre la atención de necesidades fisiológicas, la autorrealización y el desempeño laboral fue directa pero baja ( $p < 0,05$ ). Concluyendo que existe una correlación entre las variaciones en el nivel de motivación de los empleados en el Comisariato del



Cantón Bolívar y los cambios en su rendimiento laboral.

En la misma línea, Verdesoto (2021) en su tesis de investigación el cual tuvo como propósito primordial, analizar la motivación y el desempeño laboral del personal del Consejo de la Judicatura del Cantón, periodo junio a diciembre 2019. Empleó el enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental. La técnica en recolección de datos fue encuestas y entrevistas aplicadas a treinta y seis empleados incluyendo a dos autoridades. Encontraron varios hallazgos; existen deficiencias significativas en los factores extrínsecos, como la falta de reconocimiento por su desempeño, oportunidades limitadas de ascenso y la ausencia de reconocimientos, también se observó que, existen indicadores aceptables en términos de productividad, competencia y relaciones interpersonales, pero hay debilidades en la implementación de programas de capacitación y en la comunicación interna. Por último, se constató que la institución carece de un plan motivacional que fomente una atención adecuada y efectiva hacia los empleados, y así motive y comprometa la productividad y alcance de objetivos personales como institucionales.

Finalmente, Velásquez (2021) en su estudio que como propósito fue, identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño de los colaboradores de un centro de salud, recopilando percepciones de pacientes esenciales con el propósito de desarrollar tácticas destinadas a mejorar el desempeño tanto a nivel individual como grupal. Para ello hizo uso del enfoque cuantitativo y el diseño no experimental, descriptiva - correlacional y de tipo transeccional. Para el estudio participaron 21 personas de salud de forma voluntaria y 11 colaboradores del área de apoyo y administrativo. Asimismo,



aplicó encuestas que se distribuyó electrónicamente. Los resultados a los que llegó, afirman que el personal del centro de salud muestra motivación positiva en un 46.8%, el desempeño laboral también presenta relación positiva en un 59.3%, esto se contrasto con un valor de  $Rho = 0.435$  y  $p = 0.000$ . Concluyendo que los factores motivacionales guardan relación significativa respecto a mejorar el desempeño laboral.

### 3.1.2. A nivel nacional

Loayza (2022) realizaron una investigación cuyo objetivo fue, determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño de los profesores en la Institución Educativa General Prado del Callao. Se realizó utilizando el método básico, explorando información relevante sobre la problemática dentro del contexto educativo actual. Se optó por un diseño no experimental, de alcance correlacional y de corte transeccional, con una muestra censal de 70 profesores que completaron dos cuestionarios en formato de formularios de Google. La prueba que utilizó fue el estadístico de Rho Spearman la cual se empleó para evaluar la relación entre ambas variables. La conclusión primordial a la que llegaron fue el de afirmar la presencia de una moderada relación entre la motivación laboral y el rendimiento docente, con un valor de Rho de 0,462 y un p-valor de 0,000.

Del mismo modo, Pasapera y Rubio (2021) en su investigación cuyo objetivo principal fue, determinar en qué medida la motivación y el rendimiento laboral se relacionan directamente entre los empleados de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre - Piura, 2021. Para lo cual utilizaron un diseño descriptivo correlacional, sin un componente experimental. La muestra fue



seleccionada de manera probabilística de una población total de 210 empleados de la MDVO – PIURA, siendo este al final de tan solo 30 trabajadores. Es a estos a los que se les realizó un cuestionario validado por tres especialistas en administración. La información recabada fue procesada en herramientas como Excel 2010 y IBM SPSS Statistic versión 25. Los datos son evaluados mediante el coeficiente Rho de Spearman, en tanto obtiene como resultado una correlación positiva de  $Rho = 0.692$  y un valor de  $p = 0.000$  entre el grado de motivación y el rendimiento laboral. Estos resultados permiten concluir la existencia de una relación positiva entre la motivación y el rendimiento laboral.

De igual modo, Ancajima y Villena (2021) en su trabajo de investigación que por objetivo tuvo, determinar la relación entre la motivación y el rendimiento laboral en la unidad educativa CENTRUM PUCP de Surco. El método utilizado fue de naturaleza cuantitativa, de forma correlacional y descriptivo, siendo de tipo transversal y adoptando un diseño no experimental. La población tanto como la muestra es considerada de forma global para el estudio ya que es pequeña, consistiendo en treinta y ocho colaboradores, los cuales participaron completando un cuestionario diseñado para evaluar las variables en cuestión. Obteniendo como resultados, una correlación directa, positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral ( $R = 0.762$  y  $Sig < 0.05$ ). Además de encontrar una correlación directa, positiva y significativa entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral, ( $R = 0.752$  y  $Sig < 0.05$ ) y así respectivamente entre la motivación extrínseca y el rendimiento laboral ( $R = 0.600$  y  $Sig < 0.05$ ). Llegando a la conclusión que una motivación adecuada en los empleados tiene un resultado positivo en el desempeño laboral.



De la misma forma, Urriburu (2021) en su estudio realizado el cual tuvo como objetivo, determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Luricocha en el año 2020. Para ello utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental con corte transeccional. En la recolección de datos utilizó encuestas con escala Likert de cinco valores de respuesta. Siendo la población y muestra de estudio compuesta por cincuenta colaboradores. Por otro lado, en cuanto al análisis estadístico, se utilizó la correlación de Rho de Spearman debido a que las variables de la investigación no presentan una distribución normal. Adquiriendo como principales resultados que, el 20% de los colaboradores presenta alta motivación, el 52% tenían motivación regular y tan solo el 28% mostraron baja motivación. En relación al desempeño laboral, el 42% de los colaboradores tenían un rendimiento laboral regular y el 32% presentaron un desempeño laboral bajo. Asimismo, obtuvo un grado de correlación de  $Rho = 0.845$  y un valor de  $p = 0.000$ , confirmando así la relación positiva entre motivación y desempeño laboral.

Finalizando, Ruiz et al. (2021) elaboraron un artículo de investigación el cual tuvo como propósito, determinar el grado de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la UE-400 DIRES de San Martín. En tanto utilizó un método lógico deductivo y con un diseño de estudio no experimental de manera correlacional. Las técnicas de recolección de datos consistieron en encuestas, utilizando un cuestionario de preguntas como instrumento. Teniendo una población de 84 trabajadores al ser este un pequeño número, consideró la misma muestra. Como resultado, se halló que el 50% de colaboradores mostraron bajos niveles de desempeño, esta



situación se atribuyó a la falta de comprensión sobre todas las actividades realizadas en su unidad o área de trabajo, al uso excesivo de recursos escasos, y en los casos más graves, a la falta de cumplimiento de metas debido al poco de esfuerzo realizado. Por otro lado, el valor de Rho fué 0,58 y un valor de significancia del 0,000 el cual si demuestra la relación entre motivación y desempeño laboral.

### 3.1.3. A nivel regional

Sahua (2023) desarrolló su estudio que como objetivo tuvo, determinar el grado de correlación que existe entre la motivación laboral que realizan las autoridades y el desempeño de los docentes de las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Coata de la provincia de Puno. Esta iniciativa de estudio surgió por la falta recursos humanos en el ámbito educativo, en dicha zona. El enfoque de investigación fue de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo correlacional y sin diseño experimental. La población consta de 95 docentes en las cuales, para la recopilación de datos se desarrolló un cuestionario medido por la escala de Likert el cual estuvo conformado por 10 ítems, también hace uso de una ficha de evaluación de desempeño compuesto por veinte ítems para evaluar el desempeño docente. Los resultados revelaron la presencia de una correlación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño docente (valor de  $Z = 1.64$  y  $p = 0.000$ ), lo que sugiere que mejorando la motivación laboral a los docentes en Coata generaría incremento en el nivel de desempeño de los docentes.

Del mismo modo, Pozo y Pinto (2022) elaboraron una tesis cuyo objetivo principal fue, determinar la relación existente entre la motivación y el



desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2021. Esta investigación posee una metodología cuantitativa, de alcance correlacional - descriptivo, con diseño no experimental de corte transeccional. La muestra es compuesta por 73 colaboradores, a los cuales se les aplicó un par de cuestionarios con el fin de medir tanto la motivación como el rendimiento laboral. Obteniendo como resultado un valor de Rho de Spearman de 0.621, lo que indica una relación positiva moderada y significativa ( $p = 0.000$ ) estadísticamente entre ambas variables. En ese sentido el análisis estadístico revela una correlación positiva y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral, esto además permite confirmar la hipótesis general establecida.

En la misma línea, Marcos y Laura (2022) elaboraron una investigación el cual tuvo como propósito, determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud en cuarentena por COVID-19, Juliaca 2021. En ese sentido, su metodología de estudio fue básica, del tipo relacional y diseño observacional-transeccional. La muestra estuvo compuesta por 47 colaboradores del Centro de Salud Guadalupe del departamento de Puno, a quienes se les emplearon dos cuestionarios los cuales uno fue para medir la motivación laboral y el otro para medir la percepción del desempeño laboral, de esta manera recopilar información. Evidenciando la existencia de una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud de Juliaca para el año 2021, donde el valor de  $p$  fue de 0,003, siendo menor que el nivel de significancia ( $0,05 > 0.003$ ), lo que indica que hay una relación entre la



motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores del centro de salud.

De igual modo, Zaga (2021) en su investigación el cual tiene como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño docente en la institución educativa María Auxiliadora, Puno 2020. La investigación tiene enfoque cuantitativo básico o teórico, un diseño no experimental de investigación y corte transversal descriptivo - correlacional. La población en cuestión fueron ciento veinte cuatro docentes y doscientos cuarenta estudiantes, de los cuales se seleccionó una muestra de noventa y cuatro docentes de nivel inicial, primaria y secundaria y una muestra de ciento cuarenta y ocho estudiantes del nivel secundario, los cuales se les empleó una encuesta como técnica de recolección de datos. Los resultados obtenidos son; que el 74,47% de docentes tienen un nivel alto de motivación laboral, mientras que el 19,15% se situó en nivel medio y el 6,38% en nivel bajo. Respecto al desempeño docente, el 75% conlleva un nivel alto, el 24,32% un nivel medio y solo el 0,68% nivel bajo. Se observó una positiva correlación y alta de 0,941 (94,1%), con una significancia bilateral de 0,000, siendo una significancia menor de 0,05 (5%). Concluyendo que la motivación laboral guarda relación directa y significativa respecto al desempeño docente en la institución educativa "María Auxiliadora de Puno 2020"

Finalmente, Ferro (2021) realizó un estudio el cual tuvo como propósito principal, determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la corporación Minera de Puno 2021. Utilizó una metodología correlacional, transeccional y diseño no experimental. Llevándose a cabo una muestra de 100 colaboradores. Para la recabación de datos se hizo



uso del cuestionario para evaluar el desempeño laboral y la motivación laboral. Cuyos resultados obtenidos indicaron que existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.467, lo cual es altamente significativo ( $p < 0.01$ ). En cuanto al desempeño laboral, el 78% fue calificado como malo y el 22% como regular. En conclusión, se confirma la existencia de una relación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral, así como entre el desempeño laboral y la motivación intrínseca y extrínseca, asimismo entre la motivación y las competencias del individuo y del puesto.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Motivación**

La motivación es un aspecto muy importante en la vida para la realización correcta de muchas actividades a los que a diario nos sometemos. Para Fischman y Matos (2000) la motivación, es tal como la temperatura de un globo aerostático, en ese sentido las personas motivadas suelen tener el aire caliente y por ende vuelan por los horizontes y las que no, están paralizadas en el suelo esperando que alguien los arrastre. En ese entender la motivación se define como la energía que dirige el comportamiento, ya sea agradable o desagradable. Entendiendo que la falta de motivación se presenta siempre en la vida, en el trabajo o en el estudio muchas veces al dedicar muchos años de nuestra vida a realizar una actividad esta termina afectando en nuestra motivación y muchas veces se pasa a ser una persona activamente desmotivada la cual son personas que; no solo están desmotivadas ellos si no que están contagian su negatividad y descontento hacia todos los trabajadores de la empresa (Fischman y Matos, 2000).



En ese sentido Fischman y Matos, dan entender que la motivación es muy importante ya que es la energía principal para el desarrollo de cualquier actividad de nuestras vidas.

Por otro lado, Chiavenato (2011) menciona que la motivación se considera como un elemento fundamental en el ámbito psicológico junto con la percepción y las actitudes, desempeña un papel crucial en la comprensión del comportamiento humano. Este proceso psicológico interactúa con otros factores mediadores y se ve influenciado por el entorno. Al igual que con los procesos cognitivos, la motivación no es directamente observable; más bien, se trata de un concepto hipotético que nos ayuda a entender la conducta humana.

De acuerdo con lo manifestado, la motivación está vinculada a los intentos de los empleados por emprender acciones que conduzcan a la consecución de resultados deseados por la institución.

En la misma línea Hellriegel y Slocum (2009), definieron a la motivación como, el reflejo de las influencias internas que inciden en la composición de una persona de manera específica, orientándola hacia objetivos. En consecuencia, para que una organización sea eficaz, debe abordar los desafíos relacionados con la motivación, estimulando el deseo de las personas de contribuir de manera productiva a la entidad. La motivación se dirige hacia metas concretas, siendo estas los resultados específicos que una persona aspira alcanzar.

Así entonces, la motivación guarda una estrecha conexión con el rendimiento mejorado de los empleados, ya que aquellos trabajadores



motivados y satisfechos en su entorno laboral llevan a cabo sus tareas de manera más eficiente, generando beneficios para la institución.

En cambio, para Ramírez et al. (2008) se encuentra vinculada a las carencias inherentes al ser humano, ya que surge cuando se experimenta la necesidad de algo y se busca satisfacerla; sin embargo, una vez que se logra la satisfacción, la motivación tiende a disminuir. En este contexto, la motivación se asemeja a un motor interno que impulsa la consecución de metas, las cuales pueden lograrse mediante el esfuerzo personal o con la colaboración de terceros en ciertos casos. No obstante, es importante no acostumbrarse ni depender constantemente del respaldo externo para la estimulación interna; más bien, es necesario fomentar la automotivación de manera autónoma.

En esta situación, notamos cómo el autor resalta la importancia de que la motivación no se limite exclusivamente a factores externos, sino que es fundamental que las personas aprendan a motivarse internamente, ya que esto influye significativamente en la satisfacción de sus necesidades. No obstante, se subraya que no conviene descartar la motivación externa, ya que esta desempeña un papel crucial en fortalecer la motivación interna.

Por otro lado, para González (2008) la motivación se caracteriza como un proceso interno que es único para cada individuo, reflejando la interacción entre la persona y su entorno. Adicionalmente, desempeña el papel de controlar la actividad del individuo, dirigiéndolo hacia la realización de acciones con un propósito que considera esencial. Además, la motivación sirve como un elemento intermedio o mediador entre la personalidad del sujeto y la manera en que desarrolla sus actividades. Por lo tanto, es esencial entender su eficacia



para orientarlo hacia el logro exitoso de estas actividades.

Finalmente, para Perret (2016) la motivación implica la capacidad del ser humano para asignar recursos, que de alguna manera son limitados (como conocimiento, tiempo, emociones, esfuerzo, entre otros), con el objetivo de alcanzar metas que, según su percepción, le brindarán satisfacciones y beneficios buscados de manera consciente o inconsciente. El grado de motivación de una persona podría considerarse medible, se puede cuantificar la cantidad y calidad de recursos que está dispuesta a invertir para lograr la meta deseada. La intensidad de la motivación será mayor cuando todos los recursos, esfuerzos y pasiones estén dirigidos hacia una única meta.

En resumen, la motivación se define como el impulso que capacita al ser humano para lograr las metas que ha establecido, las cuales, de alguna manera, le brindarán beneficios y satisfacción.

### **3.2.2. Dimensiones de la motivación**

#### **3.2.2.1. Motivación intrínseca**

Fomentar y nutrir la motivación intrínseca en entornos laborales, educativos y otros pueden tener impactos significativos en el crecimiento y la productividad individual y colectiva, en ese entender:

Fischman y Matos (2000) la motivación intrínseca es el provoca mayor impulso para el desarrollo óptimo de los colaboradores, ya que se nutre de aspectos emocionales, trascendentales e incluso religiosos, siendo considerada la forma más natural y poderosa de motivación. Aunque hoy en día las empresas hacen un uso extensivo de



motivadores extrínsecos, se argumenta que estos pueden disminuir e incluso eliminar los impulsores internos, como la pasión, el deseo de aprender y de trabajar. En lugar de ello, se recurre a incentivos más superficiales y de corto plazo, como bonificaciones, beneficios monetarios, viajes, entre otros.

En ese sentido, Chiavenato (2011) afirma que la motivación intrínseca está relacionado a los factores vinculados al nivel de motivación de los trabajadores las cuales surgen de situaciones internas o están ligados a la naturaleza misma del trabajo. Estos elementos de satisfacción incluyen, en primer lugar, el logro: los empleados deben comprender claramente el concepto de logro, derivado directamente de sus tareas laborales. En segundo lugar, el reconocimiento: Los trabajadores deben ser elogiados y reconocidos por sus méritos por parte de los superiores. Asimismo, la satisfacción en el trabajo: Este aspecto debe derivar de la significancia, el interés y la naturaleza desafiante de la labor, de manera que el empleado pueda mostrar su potencial y sentirse motivado. Igualmente, la responsabilidad: Los empleados son responsables de sus tareas, por lo que los administradores deben otorgarles autoridad en el trabajo, reduciendo la supervisión, pero manteniendo el compromiso. Por último, el crecimiento: La empresa debe ofrecer oportunidades para el desarrollo y avance, lo que motiva a los trabajadores y fomenta un rendimiento óptimo.

En tanto para, Orbegoso (2016) los elementos intrínsecos implican llevar a cabo tareas que nos resultan placenteras y están en



consonancia con nuestras habilidades. En conjunto, estos elementos guían al empleado hacia la consecución de los objetivos institucionales. No obstante, en circunstancias desfavorables, pueden convertirse en un desafío considerable para la organización, dado que el trabajador podría no hallar sentido en las responsabilidades asignadas, lo que resultaría en un rendimiento laboral deficiente. Poseer motivación intrínseca implica abordar un desafío como un reto personal, enfrentándolo con la única motivación de encontrar su solución, prescindiendo de cualquier expectativa o deseo de recompensa externa por hacerlo.

En ese sentido, los empleados experimentan mayor satisfacción en un entorno laboral que facilita la progresión hacia roles superiores, generando así un sentimiento constante de logro y reconocimiento por su dedicación.

### **3.2.2.2. Motivación extrínseca**

Por otra parte, existe la motivación extrínseca, o denominado también factores de higiene. Para Fischman y Matos (2000) los factores motivadores externos comúnmente implementados en empresas incluyen: el reconocimiento de logros y metas alcanzadas en la empresa, ya sea de manera privada o pública (otorgado por superiores inmediatos), premios e incentivos (como viajes, descuentos, entretenimiento, etc.), bonificaciones económicas adicionales al salario, diplomas o trofeos (principalmente utilizados en competiciones), plazos establecidos y medidas disciplinarias o amonestaciones por acciones que no se alinean con las directrices de la empresa, como retrasos o



violaciones a la ética empresarial.

La expresión higiene se utiliza para denotar los factores que generan insatisfacción en el ámbito laboral, los cuales son externos o independientes de la tarea en sí misma y están relacionados con otros elementos como la compensación, la estabilidad laboral, las políticas organizativas, las condiciones de trabajo, el liderazgo y las relaciones entre gerentes, empleados y colegas. Aunque estos aspectos no son motivadores por sí mismos, su ausencia o implementación inadecuada puede ser la causa de una marcada insatisfacción. Estos elementos incluyen, por un lado, las políticas y administrativas de la empresa, que deben ser equitativas y claras, considerando aspectos como horarios flexibles, código de vestimenta, descansos, vacaciones, entre otros. Por otro lado, los beneficios adicionales, que abarcan planes de atención médica, apoyo a la familia y eventos de respaldo para los trabajadores. Asimismo, las relaciones interpersonales deben ser adecuadas y tolerables, evitando conflictos o humillaciones. También se consideran las condiciones de trabajo, garantizando seguridad, limpieza e higiene, y manteniendo actualizados y en buen estado los espacios laborales. Finalmente, el salario debe ser adecuado, equitativo y competitivo en la empresa y la industria. Aunque el salario a menudo se percibe como un aspecto de insatisfacción, es crucial que sea considerado justo y competitivo para todos los empleados. Además, se destaca la importancia del ambiente laboral como una comunidad familiar y la necesidad de proporcionar seguridad para que los colaboradores se sientan bien en su ambiente laboral (Chiavenato, 2011).



En consecuencia, se podría afirmar que una persona con motivación extrínseca es aquella que lleva a cabo actividades con el objetivo de obtener algún tipo de beneficio. Por lo tanto, se considera que una persona tiene motivación extrínseca hacia una actividad cuando busca obtener beneficios derivados de la misma (Domínguez y Pino, 2014).

En ese entender se puede concluir afirmando que; la motivación extrínseca se basa en factores externos que influyen en el comportamiento de una persona, y la realización de una actividad está vinculada a las consecuencias tangibles o externas que se pueden obtener a través de esa acción.

### **3.2.2.3. Motivación trascendente**

La motivación que va más allá de los objetivos individuales o materiales para centrarse en metas más elevadas y significativas. En ese sentido Fischman y Matos (2000) afirman que, una motivación se considera trascendente cuando su enfoque radica en satisfacer las necesidades de otros. La motivación trascendental se ocupa de cubrir necesidades ajenas, pero no necesariamente complacer caprichos de otras personas. Es posible que alguien sea altamente trascendente y al mismo tiempo mantenga estándares elevados para sí mismo.

En la misma línea, Chiavenato (2011) afirma que la motivación trascendente es lo que impulsa y activa la energía de la persona no se centra principalmente en la tarea en sí misma (intrínseca) ni en las ganancias o recompensas personales (extrínseca), sino en algo que



está más allá de su propio interés, generalmente relacionado con ayudar a otros y contribuir a una causa que considera más significativa que cualquier beneficio individual.

En ese contexto, la motivación trascendente es esencial debido a su capacidad para otorgar un sentido más profundo de propósito y bienestar emocional. Al ir más allá de las recompensas individuales, impulsa la contribución a causas más significativas, fortaleciendo relaciones, fomentando el desarrollo personal y generando un impacto positivo en la sociedad. Esta forma de motivación no solo promueve la resiliencia frente a desafíos, sino que también perdura a largo plazo, siendo un factor clave para la construcción de comunidades sólidas y cohesionadas.

### **3.2.3. Desempeño laboral**

Koopmas et al. (2015) desarrollaron un modelo de desempeño laboral el cual lo hizo a partir de los estadísticos descriptivos y además de modelos correlacionales y exploratorios. Además, afirma que el desempeño laboral no es más que aquel conjunto de acciones que pueden ser observables por el empleado. En ese sentido el desempeño laboral hace referencia a la suma de comportamientos y actitudes exhibidos por los empleados que afectan directamente los propósitos de la firma.

Asimismo, indican que el papel del desempeño laboral es importante para la expansión del conocimiento individual, al mismo tiempo sugiere que es esencial al hablar del rendimiento para evitar la pérdida de las estructuras cognitivas.



Por otro lado, el desempeño varía de persona a persona y está influenciado por numerosos factores condicionantes. El valor de las recompensas y su efectividad dependen en gran medida del interés personal, lo que a su vez determina el nivel de esfuerzo que una persona está dispuesta a invertir. Este proceso se ajusta a una relación equilibrada entre costo y beneficio, donde la evaluación del rendimiento representa una apreciación metodológica de cómo una persona se desempeña en un puesto de trabajo y su potencial de desarrollo. La evaluación del desempeño se fundamenta en un proceso destinado a estimular o valorar la valía, excelencia y atributos de una persona. Este proceso implica la evaluación de los individuos que forman parte de una organización y se implementan diversos procedimientos conocidos por distintos nombres, tales como evaluación de desempeño, evaluación de méritos, entre otros (Chiavenato, 2011).

Para Wayne (2010) en cualquier empresa, el éxito se fundamenta en el desempeño de sus empleados, y se ha prestado atención a la promoción de empleados productivos mediante la aplicación de análisis de puestos, estrategias adecuadas de reclutamiento y selección, así como la orientación y capacitación. A pesar de la significativa relevancia de estas actividades, no se puede presuponer que por sí solas garanticen el logro del resultado deseado: empleados altamente comprometidos. Por lo tanto, podría contemplarse la opción de buscar y contratar individuos excepcionalmente calificados, quienes pasarían por una fase de adaptación o inducción a la organización y su cultura, contribuyendo posteriormente al desarrollo de sus habilidades.

Del mismo modo, Robbins (2009) afirma que los investigadores actualmente identifican tres categorías de comportamiento que conforman el



rendimiento laboral: el cumplimiento de tareas, que implica llevar a cabo las responsabilidades que ayudan a la producción de un servicio; el civismo, que abarca acciones destinadas a mejorar el ambiente laboral, como tratar con respeto a los colegas y promover conversaciones positivas; y la falta de productividad, que se refiere a acciones perjudiciales para la institución. Se espera que los dos primeros tipos de comportamiento conduzcan a un desempeño laboral exitoso.

En ese sentido, el desempeño laboral hace referencia al nivel de eficacia, eficiencia y productividad que un empleado logra en el desempeño de sus tareas y responsabilidades dentro de un entorno laboral. Se evalúa en función de cómo un individuo cumple con sus objetivos, metas y expectativas en el trabajo. El desempeño no solo se limita a la cantidad de trabajo realizado, sino también a la calidad, la innovación, la capacidad para trabajar en equipo y otros aspectos relevantes para el éxito en el puesto.

### **3.2.4. Dimensiones del desempeño laboral**

#### **3.2.4.1. Dominio del conocimiento**

Para Tibaná (2018) se refiere al conocimiento sólido derivado de un trabajador, ya sea de naturaleza técnica o conceptual sobre un tema específico o varios, capacita para tomar afirmaciones y preguntas relacionadas con la existencia, naturaleza y funcionamiento de diversas cosas. Proporciona la capacidad de responder a interrogantes que exploran aspectos como qué es algo, cómo existe, por qué está presente, para qué sirve, cuándo ocurre, dónde tiene lugar, entre otros.

En la misma línea, para Zúñiga (1976) el dominio del



conocimiento hace referencia a la profundidad y amplitud de la comprensión que una persona tiene en un área específica de estudio o campo de conocimiento. En otras palabras, es el conjunto de información, habilidades y conceptos que alguien ha adquirido y comprendido en un tema particular. Un individuo con un alto dominio del conocimiento en un área específica generalmente tiene un conocimiento profundo y detallado, así como la capacidad de aplicar ese conocimiento de manera efectiva. El dominio del conocimiento puede ser el resultado de la educación formal, la experiencia práctica y el estudio continuo en un campo específico.

En ese sentido, el dominio del conocimiento se refiere al área o campo específico en el que una persona o entidad tiene un conocimiento profundo y especializado. Es el conjunto de temas, habilidades y conceptos en los que alguien es experto.

### **3.2.4.2. Responsabilidad de entrega**

Arana et al. (2013) definen a la responsabilidad de entrega como, el principio que abarca acciones específicas destinadas a promover el bienestar tanto del trabajador como de la empresa incluye el respeto hacia uno mismo y hacia los demás, el reconocimiento de las inquietudes propias y ajenas, la búsqueda persistente de mejoras que beneficien a ambos, la gestión responsable de los recursos asignados y la implementación de prácticas saludables.

Del mismo modo Rodríguez y Ossa (2014) afirman que la responsabilidad de entrega de un trabajador se refiere a la obligación y



compromiso que tiene dicho trabajador de cumplir con sus tareas asignadas de manera oportuna, eficiente y conforme a los estándares establecidos. Implica la entrega de resultados, proyectos o productos en los plazos acordados, manteniendo la calidad del trabajo y cumpliendo con las expectativas del empleador. Esta responsabilidad puede abarcar la puntualidad, la precisión en la ejecución de tareas y la disposición para cumplir con los objetivos laborales establecidos. En resumen, la responsabilidad de entrega es fundamental para el buen funcionamiento y éxito de las actividades laborales.

En ese contexto, la responsabilidad de entrega de un trabajador se refiere a su compromiso y obligación de completar y entregar satisfactoriamente las tareas asignadas en el tiempo y la forma acordados. Esto implica cumplir con los plazos, mantener la calidad del trabajo y contribuir al logro de los objetivos establecidos por el empleado.

### **3.2.4.3. Compromiso institucional**

En cuanto al compromiso institucional, Stoner et al. (1996) menciona que, el compromiso institucional se define como la capacidad de compromiso emocional o profesional, reflejada en las emociones que un individuo expresa a través de su desempeño laboral. Esto se evidencia diariamente al abordar las diversas carencias de las necesidades humanas de los usuarios vinculados a los servicios.

De acuerdo con el autor, se denota que en los lugares de trabajo siempre habrá una variedad de personalidades (egoístas, apáticas, estresadas o autoritarias, que incluso subestiman a sus colegas) pero



aun así muestran un rendimiento laboral positivo. La diversidad de caracteres en el entorno laboral subraya la importancia de la comunicación.

En tanto para Juaneda y González (2007) el compromiso institucional es la conexión que un individuo establece con una organización, lo cual implica una disminución en la probabilidad de dejarla. En este sentido, concebimos el compromiso como la predisposición emocional del individuo hacia la organización, la cual influye en su comportamiento y decisiones, disminuyendo la posibilidad de abandonar la entidad.

En ese sentido el compromiso institucional se define como la participación auténtica, sincera y altruista que experimenta un empleado hacia la institución donde desempeña sus labores.

Por otro lado, el nivel de compromiso es un indicador muy importante para el desempeño laboral, para Omar y Urteaga (2008) durante los últimos tiempos se ha aumentado considerablemente el interés en estudiar el nivel de compromiso que los empleados muestran hacia sus empresas. Este fenómeno ha captado la atención de gerentes y directivos, quienes reconocen la necesidad de contar con un personal alineado con los objetivos de la empresa para obtener ventajas competitivas en una economía global. El compromiso organizacional (CO) no solo se presenta como una de las estrategias más efectivas para alcanzar metas organizativas, sino que su relevancia también radica en su capacidad para influir en la eficiencia y el bienestar de los

miembros de la organización.

En conclusión, el compromiso institucional hace referencia a la conexión emocional, identificación y lealtad que los individuos muestran hacia una organización o institución, manifestando su disposición activa para contribuir al logro de sus objetivos y valores.

### 3.3. Marco conceptual

#### **Desempeño laboral**

Se define como la capacidad y eficacia con la que una persona realiza sus responsabilidades en el entorno laboral, abarcando aspectos como productividad, calidad del trabajo, puntualidad y adaptabilidad.

#### **Dominio del conocimiento**

Es el conjunto de información, habilidades y competencias que una persona ha adquirido en un área específica. Representa la profundidad y amplitud de comprensión en un campo determinado, influyendo en su capacidad para resolver problemas y tomar decisiones informadas.

#### **Compromiso institucional**

El compromiso institucional se describe como la dedicación y lealtad de los miembros de una organización hacia sus metas y valores compartidos. Es la disposición activa de contribuir al éxito de la institución más allá de las responsabilidades laborales regulares.

#### **Motivación**

Es el impulso interno o externo que guía el comportamiento hacia metas y la



satisfacción de necesidades. Puede originarse en factores internos como aspiraciones personales o valores, así como en estímulos externos como recompensas y reconocimiento.

### **Motivación intrínseca**

Se relaciona con el impulso interno derivado de la satisfacción y el disfrute personal al realizar una actividad, independientemente de recompensas externas. La gratificación intrínseca, el interés genuino y el desarrollo de habilidades son factores clave que sustentan esta motivación, fomentando un compromiso más profundo y sostenible con tareas y metas.

### **Motivación extrínseca**

La motivación extrínseca se origina en factores externos, como recompensas tangibles o reconocimiento, en contraste con la satisfacción interna de la actividad. En este caso, la persona busca incentivos externos en lugar de encontrar disfrute interno en la tarea.

### **Motivación trascendente**

La motivación trascendente es un impulso interno que va más allá de metas personales, buscando un propósito más elevado en la vida al contribuir al bienestar de otros o a causas altruistas. Implica una conexión profunda con valores éticos y la búsqueda de un impacto positivo, asociándose con una sensación de realización duradera al encontrar sentido y propósito en acciones altruistas.

### **Responsabilidad de entrega**

La responsabilidad de entrega implica cumplir con la entrega o finalización de



tareas dentro de plazos acordados, asumiendo la responsabilidad personal de garantizar resultados oportunos y de calidad. Incluye la gestión eficiente del tiempo, la comunicación efectiva y contribuye al éxito general de proyectos o actividades.

### **Serenazgo municipal**

El serenazgo es un sistema de seguridad ciudadana, donde agentes o serenos patrullan para mantener el orden público, prevenir delitos menores y ofrecer ayuda en emergencias. Colaboran con las fuerzas de seguridad oficiales, desempeñando un papel complementario en la protección y bienestar comunitario. Su presencia busca fortalecer la seguridad local y responder rápidamente a las necesidades de la población.

### **Trabajador municipal**

Es un empleado que labora para una municipalidad, una entidad local encargada de la administración y prestación de servicios públicos a nivel municipal. Estos trabajadores desempeñan diversas funciones, que pueden incluir roles en áreas como servicios públicos, obras públicas, seguridad ciudadana, gestión administrativa, entre otros.

## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa y positiva entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024.

#### 4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024.
- Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024.
- Existe relación significativa entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la MPSR - Juliaca, 2024.

#### 4.3. Variables

##### 4.3.1. Variable Independiente

- ✓ Motivación

##### Dimensiones

- Motivación intrínseca
- Motivación extrínseca
- Motivación trascendente

### 4.3.2. Variable dependiente

- ✓ Desempeño laboral

#### Dimensiones

- Dominio del conocimiento
- Responsabilidad de entrega
- Compromiso institucional

### 4.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Motivación</b> Según, Fischman y Matos (2019)	Para la medición de las dimensiones e indicadores de ambas variables se utilizó la escala de Likert que posteriormente será baremado.	Motivación intrínseca	Autonomía	1	Escala Likert (ordinal) 1= Nunca (N) 2 = Casi nunca (CN) 3 = A veces (A) 4 = Casi siempre (CS) 5 = Siempre (S)
			Competencia	2	
			Aprendizaje	3	
			Relación	4	
			Trascendencia	5	
		Motivación extrínseca	Reconocimiento	6	
			Evaluaciones	7	
			Fechas límite	8	
		Motivación trascendente	Castigos	9	
			Actitud de servicio	10	
			Relaciones interpersonales	11	
			Confianza	12	
<b>Desempeño laboral</b> Según, Koopmans (2015)		Dominio del conocimiento	Habilidades	13	
			Conocimientos	14	
			Profesionalismo	15	
		Responsabilidad de entrega	Ejecución y entrega	16	
			Volumen de actividades	17	
			Logro de metas	18	
		Compromiso institucional	Nivel de compromiso	19,20	
			Nivel de responsabilidad	21,22	

*Nota.* Ancajima y Villena (2021)



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la investigación

El estudio adoptó una perspectiva cuantitativa al concentrarse en la recopilación de datos y la comprobación de hipótesis mediante análisis estadístico y cálculos numéricos. Su objetivo principal es validar teorías y establecer patrones de comportamiento a través de pruebas numéricas, subrayando la relevancia de la precisión y la medición cuantitativa en el proceso del estudio (Hernández et al., 2014).

#### 5.2. Métodos aplicados a la investigación

El método adoptado fue el hipotético-deductivo, el cual parte de enunciados expresados como hipótesis y busca invalidar o refutar estas afirmaciones. A partir de este proceso, se obtienen conclusiones generales que deben ser confrontadas con la realidad antes de ser aceptadas como teorías consolidadas (Bernal, 2016).

#### 5.3. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, según Pimienta (2017), este tipo de estudio se enfoca en resolver problemas concretos y prácticos utilizando conocimientos y teorías ya existentes. A diferencia de la investigación básica, que busca expandir el conocimiento teórico sin una aplicación inmediata, la investigación aplicada tiene como objetivo encontrar soluciones directas y efectivas para necesidades específicas. Este tipo de investigación es directamente aplicable en el mundo real y suele involucrar la colaboración entre diversas disciplinas, empresas e instituciones.



## 5.4. Nivel de investigación

La investigación tuvo un carácter descriptivo y correlacional en su alcance. En cuanto al análisis descriptivo, se enfoca en examinar las propiedades, perfiles y atributos de personas o grupos (como familias, comunidades u organizaciones), así como de objetos, procesos u otros fenómenos sometidos a evaluación. Por otro lado, adoptó un enfoque correlacional al intentar analizar la relación entre variables, siguiendo un patrón predecible, ya sea en un individuo, grupos de individuos o en una población (Hernández et al., 2014).

## 5.5. Diseño de investigación

La presente investigación adoptó un diseño no experimental, lo que implica que se realiza la investigación sin la manipulación intencionada de las variables, centrándose exclusivamente en la observación de fenómenos en su entorno natural con fines de análisis. Además, se trata de un diseño de corte transeccional, ya que la recopilación de datos se llevó en un momento del tiempo (Hernández et al., 2014).

## 5.6. Población y muestra.

### 5.6.1. Población

Se caracteriza como el conjunto de individuos o elementos que comparten una o más características comunes, comparten un mismo espacio o territorio, y experimentan cambios a lo largo del tiempo (Vara, 2012). Para el presente estudio la población estuvo conformado por todos los trabajadores de serenazgo municipal que conforman la "Sub Gerencia de serenazgo de la MPSR – Juliaca". En la actualidad existen 100 trabajadores de serenazgo.

### 5.6.2. Muestra

Según Hernández et al. (2014) la muestra constituye un subconjunto de la población de interés, del cual se recopilan datos, y que debe ser claramente definida y delimitada de antemano con precisión. Además, se destaca la necesidad de que la muestra sea representativa de la población. En ese entender para hallar la muestra para nuestro estudio se realizó aplicando la fórmula del Muestreo Aleatorio Simple (MAS).

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = muestra

N = población

e = error de muestra (0.05)

Z = nivel de confianza (0.95 = 1.96)

$\sigma$  = desviación estándar de la población (0.5)

$$n = \frac{100 (0,5)^2 1.96^2}{(100 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 (1.96)^2}$$

n = 80 trabajadores de serenazgo

## 5.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

### 5.7.1. Técnica

La técnica para la presente investigación fue la encuesta el cuál es definida por Zapata (2005) como una metodología diseñada para recopilar de



manera sistemática información sobre un tema específico o temas relacionados con una población, mediante interacciones directas o indirectas con los individuos o grupos que conforman la población objeto de estudio.

### 5.7.2. Fuente

La fuente a utilizar fue de fuente primaria, es decir los datos estuvieron recopiladas directamente del personal de serenazgo de la municipalidad, en un trabajo de campo.

### 5.7.3. Instrumento

El instrumento utilizado para la recopilación de los datos primarios es el cuestionario el cual según Ortiz (2004) se define como una herramienta para recopilar datos, conformada por un conjunto de preguntas que se centran en una o varias variables que se someten a medición.

A continuación, se desarrolla la ficha técnica del instrumento:

#### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

Nombre: Cuestionario para medir la motivación y desempeño laboral

Autor: TAMBO TICONA, Jorge Luis.

Año: 2024.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Aplicación: Directa.

Tiempo de administración: 20 minutos.

Escala: Tipo Likert.

Población: Trabajadores de serenazgo de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.

Descripción: El presente cuestionario es una adaptación de los cuestionarios elaborados por (Pasapera y Rubio, 2021) y (Ancajima y Villena, 2021).

VARIABLE: MOTIVACIÓN

Escala Likert: 1=Nunca (N), 2=Casi nunca (CN), 3=A veces (A), 4=Casi siempre (CS) y 5=Siempre (S)

**Tabla 2**

*Baremos para medición de la variable motivación*

Variable y dimensiones/Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
Motivación	12-28	29-44	45-60
D1	5-11	12-18	19-25
D2	4-9	10-15	15-20
D3	3-7	8-11	12-15

*Nota:* Baremos realizado en función de la suma de puntos de las alternativas

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Escala Likert: 1=Nunca (N), 2=Casi nunca (CN), 3=A veces (A), 4=Casi siempre (CS) y 5=Siempre (S)

**Tabla 3**

*Baremos para medición de la variable desempeño laboral*

Variable y dimensiones/Niveles y rangos	Bajo	Medio	Alto
Desempeño laboral	10-23	24-36	37-50
D1	3-7	8-11	12-15
D2	3-7	8-11	12-15
D3	4-9	10-15	15-20

*Nota:* Baremos realizado en función de la suma de puntos de las alternativas

## 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

### 5.8.1. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento, se refiere básicamente a la medida en la que el instrumento demuestra su coherencia a través de los resultados que genera al ser aplicado de manera repetida al sujeto de estudio (Landeau, 2007). Para la presente investigación la confiabilidad se analizó mediante el alfa de Cronbach, que fue procesado en el paquete estadístico IBM SPSS v25 y el resultado en el siguiente.

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.84	22

*Nota.* Realizado tomando la base de datos del investigador – SPSS v25.

Según la Tabla 4, el nivel de fiabilidad se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach, el cual resultó un valor de 0.84. Este valor según los autores Tuapanta et al., (2017) se encuentra dentro de la escala de medición “muy bueno” se concluye que el instrumento tiene muy buena fiabilidad.

### 5.8.2. Validez de Instrumento

La validez del instrumento fue realizada por los siguientes expertos:

- Experto 1: Leopoldo Wenceslao Condori Cari

## 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La recolección de la información empezó presentando una solicitud formal a la “Sub Gerencia de Serenazgo de la MPSR – Juliaca”, solicitando la autorización para poder aplicar el instrumento en los trabajadores de serenazgo municipal.

Posterior de la aprobación, se procedió a entregar el cuestionario de forma aleatoria a la muestra seleccionada (80 trabajadores de serenazgo municipal), previamente indicándoles que el cuestionario tiene que ser llenado de forma anónima y que el fin de la aplicación del cuestionario es netamente para la investigación. Finalmente, los cuestionarios fueron recogidos y luego procesados en el software IBM SPSS v25.

### 5.10. Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis se desarrolló con el estadístico Tau b de Kendall, el cual es una medida estadística no paramétrica que evalúa la relación entre dos variables. Dado que este indicador se fundamenta en rangos y no en datos originales, su estimación requiere transformar los valores de la variable ordinal en rangos. Este coeficiente es mínimamente afectado por la presencia de unos pocos valores atípicos en la muestra estudiada, y se ajusta bien a variables que muestran asimetrías moderadas en relación a la tendencia general (Morales y Rodríguez, 2016). El cual es calculado mediante la siguiente fórmula:

$$T_{XY} = \frac{2 \cdot S}{\sqrt{n(n-1) - T_X} \cdot \sqrt{n(n-1) - T_Y}}$$

Donde:

- $T_X = \sum t(t-1)$ , t es la cantidad de observaciones empatadas, de la variable X.
  - $T_Y = \sum t(t-1)$ , t es la cantidad de observaciones empatadas, de la variable Y.
  - $S = P - M$  (P = números positivos y M = números negativos)
- **Planteamiento de hipótesis general:**

**H0:** No existe relación significativa y positiva entre la motivación y el

desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

**H1:** Existe relación significativa y positiva entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

- **Nivel de significancia:**

(Alfa)  $\alpha = 0.05 = 5\%$  o nivel de confianza  $(1 - \alpha) = 0.95 = 95\%$

- **Estadístico de prueba:** Estadístico Tau b de Kendall.

- **Cálculo del p-valor:** La Tabla 5 muestra la contrastación de hipótesis y el cálculo del p-valor para el objetivo general mediante la prueba de Tau b de Kendall.

**Tabla 5**

*Cálculo de p valor de la motivación y desempeño laboral*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall N de casos válidos	0.413 80	0.073	5.624	0.000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota.* Base de datos del investigador – SPSS v25.

- **Decisión:**

De acuerdo a la contrastación de la hipótesis realizada mediante la prueba de Tau b de Kendall se obtuvo como resultado un p valor de 0.000(0.0%), este valor es menor al valor alfa 0.05(5%) lo cual indica que la relación es significativa. Por lo tanto, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y concluir que existe relación significativa entre la motivación y

el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

### 5.10.1. Contrastación de la hipótesis específica 01

- **Planteamiento de hipótesis:**

**H0:** No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

**H1:** Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

- **Nivel de significancia:**

(Alfa)  $\alpha = 0.05 = 5\%$

- **Estadístico de prueba:** Estadístico Tau b de Kendall.

- **Cálculo del p-valor:** La Tabla 6 muestra el resultado de la prueba de contrastación de hipótesis y el cálculo del p-valor, para el objetivo específico 01, realizado mediante la prueba de Tau b de Kendall

**Tabla 6**

*Cálculo de p valor de la motivación intrínseca y desempeño laboral*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.269	0.084	3.208	0.001
N de casos válidos		80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota.* Base de datos del investigador – SPSS v25.



## - **Decisión:**

La Tabla 6 muestra el resultado de la contrastación de la hipótesis realizada mediante la prueba de Tau b de Kendall, obteniendo un valor de p de 0.001(0.0%), este valor es menor al valor alfa 0.05(5%) lo cual indica que la relación es significativa. Por lo tanto, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y concluir que existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

### **5.10.2. Contrastación de la hipótesis específica 02**

#### - **Planteamiento de hipótesis:**

**H0:** No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

**H1:** Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

#### - **Nivel de significancia:**

(Alfa)  $\alpha = 0.05 = 5\%$

#### - **Estadístico de prueba:**

Estadístico Tau b de Kendall.

- **Cálculo del p-valor:** La Tabla 7 muestra el resultado de la prueba de contrastación de hipótesis y el cálculo del p-valor, para el objetivo

específico 02, realizado mediante la prueba de Tau b de Kendal.

**Tabla 7**

*Cálculo de p valor de la motivación extrínseca y desempeño laboral*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.217	0.078	2.775	0.006
N de casos válidos		80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. Base de datos del investigador – SPSS v25.

- **Decisión:**

De acuerdo a la contrastación de la hipótesis realizada mediante la prueba de Tau b de Kendall se obtuvo como resultado un p valor de 0.006(0.0%), este valor es menor al valor alfa 0.05(5%) lo cual indica que la relación es significativa. Por lo tanto, este valor de significancia (p=0.006valor) permite rechazar la hipótesis nula y concluir que existe relación significativa entre las variables motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

### 5.10.3. Contrastación de la hipótesis específica 03

- **Planteamiento de hipótesis:**

**H0:** No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

**H1:** Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad

Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

- **Nivel de significancia:**

(Alfa)  $\alpha = 0.05 = 5\%$

- **Estadístico de prueba:** Estadístico Tau b de Kendall.

- **Cálculo del p-valor:** La Tabla 8 muestra el resultado de la prueba de contrastación de hipótesis y el cálculo del p-valor.

**Tabla 8**

*Cálculo de p valor de la motivación trascendente y desempeño laboral*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.539	0.065	8.247	0.000
N de casos válidos		80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota.* Base de datos del investigador – SPSS v25.

- **Decisión:**

De acuerdo a la contrastación de la hipótesis realizada mediante la prueba de Tau b de Kendall se obtuvo como resultado un p valor de 0.000(0.0%), este valor es menor al valor alfa 0.05(5%) lo cual indica que la relación es significativa. Por lo tanto, este resultado permite rechazar la hipótesis nula y concluir que existe relación significativa entre la motivación trascendente y el desempeño laboral.



## CAPÍTULOS VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Esta sección se centrará en desarrollar y presentar los principales resultados obtenidos, utilizando las pruebas estadísticas aplicadas conforme a los objetivos establecidos.

#### 6.1. Análisis inferencial de los resultados

##### 6.1.1. Prueba de normalidad

Antes de llevar a cabo el análisis de correlación entre las variables de estudio, realizaremos una prueba de normalidad. Esto nos permitirá determinar si el comportamiento del conjunto de datos es normal o no. Para este propósito, utilizaremos la prueba de Kolmogorov-Smirnov ( $n > 50$ ) debido a la cantidad de datos.

- Primer paso: Planteamos la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):

$H_0$ : Los datos tienen una distribución normal.

$H_a$ : Los datos no tienen una distribución normal.

- Segundo paso: Establecemos el nivel de significancia:

Nivel de significancia (alfa)  $\alpha = 0.05 = 5\%$

- Tercer paso: Selección de la estadística de prueba:

Siendo la muestra mayor a cincuenta, entonces se hará uso del estadístico, Kolmogorov-Smirnov.

- Cuarto paso: Criterio de decisión:

Si  $p < 0.05$ , rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$

Si  $p > 0.05$ , no rechazamos la  $H_0$

**Tabla 9***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
Motivación	0.09	80	0.02
Desempeño laboral	0.13	80	0.00

*Nota.* Realizado tomando la base de datos del investigador – SPSS v25.

La Tabla 9, muestra un valor de  $p < 0.05$ , esto permite rechazar la hipótesis nula y concluir que los datos no tienen una distribución normal. Entonces se hará uso de la estadística no paramétrica (Rho de Spearman) para ver la correlación entre las variables de estudio.

En ese sentido, en la Tabla 10, se muestra los intervalos de decisión para el valor de Rho de Spearman.

**Tabla 10***Intervalos de decisión para el valor de Rho*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota.* Martínez y Campos (2015) Correlación entre actividades de interacción social

**6.1.2. Análisis de la motivación y el desempeño laboral****Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román

- Juliaca, 2024.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación entre la motivación y el desempeño laboral*

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000	0.53**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.53**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

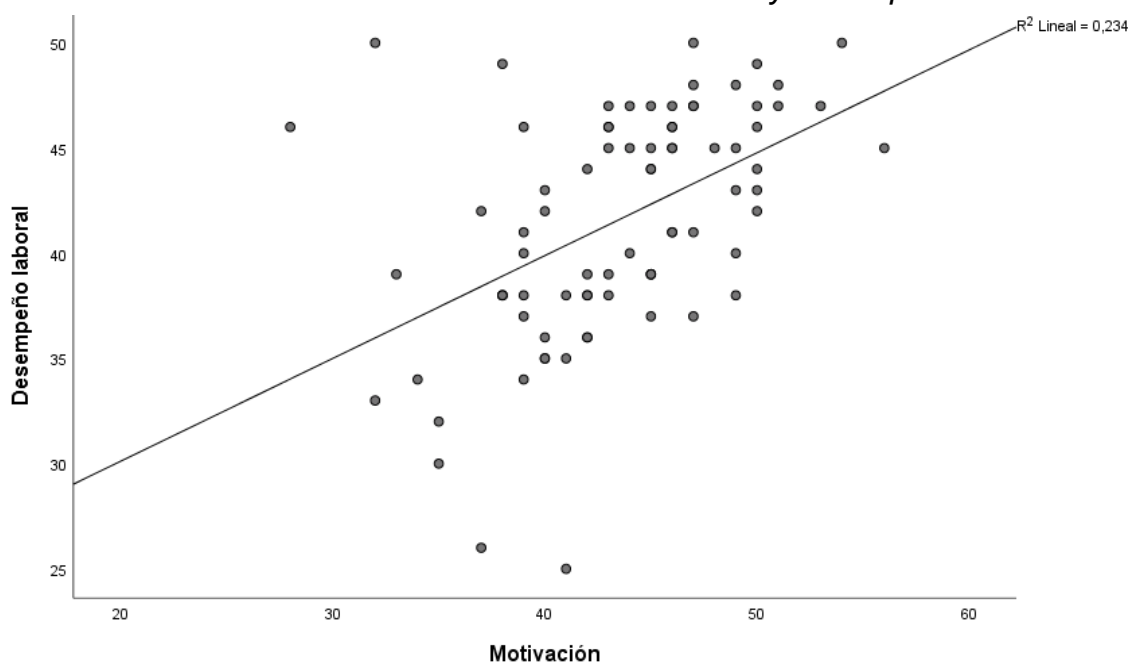
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota. Base de datos del investigador – SPSS v25.

Para interpretar el valor de “Rho de Spearman” primero debemos de conocer los intervalos de decisión el cual es detallado en la Tabla 10. Conocidos los intervalos ahora se puede analizar el valor del coeficiente “Rho de Spearman” el cual es 0.53, este valor se encuentra en el intervalo 0.4 a 0.69 el cual corresponde a una correlación positiva moderada.

**Figura 1**

*Gráfica de correlación entre las variables motivación y desempeño laboral*



Nota. Realizado tomando la base de datos del investigador – SPSS v25.

La Figura 1, muestra la dispersión de los datos los cuales esta toman una forma agrupada con relación positiva y directa, en el cual los puntos están agrupados con una trayectoria ascendente.

De acuerdo a los análisis realizados se concluye que; existe una relación positiva entre las variables motivación y desempeño laboral. Esto significa que, en general, a medida que aumenta la motivación de los empleados, también tiende a mejorar su desempeño laboral. La correlación no es perfecta, pero sí lo suficientemente fuerte como para demostrar una tendencia clara. En ese sentido la motivación es un factor importante que influye positivamente en el desempeño laboral. Por ende, mejorar la motivación de los empleados es una estrategia efectiva para incrementar su rendimiento en el trabajo.

### 6.1.3. Análisis de la motivación intrínseca y el desempeño laboral

#### Objetivo específico 01

Identificar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

**Tabla 12**

*Prueba de correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral*

			Motivación intrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1.000	0.35**
		Sig. (bilateral)		0.001
	Desempeño laboral	N	80	80
		Coeficiente de correlación	0.35**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	80	80

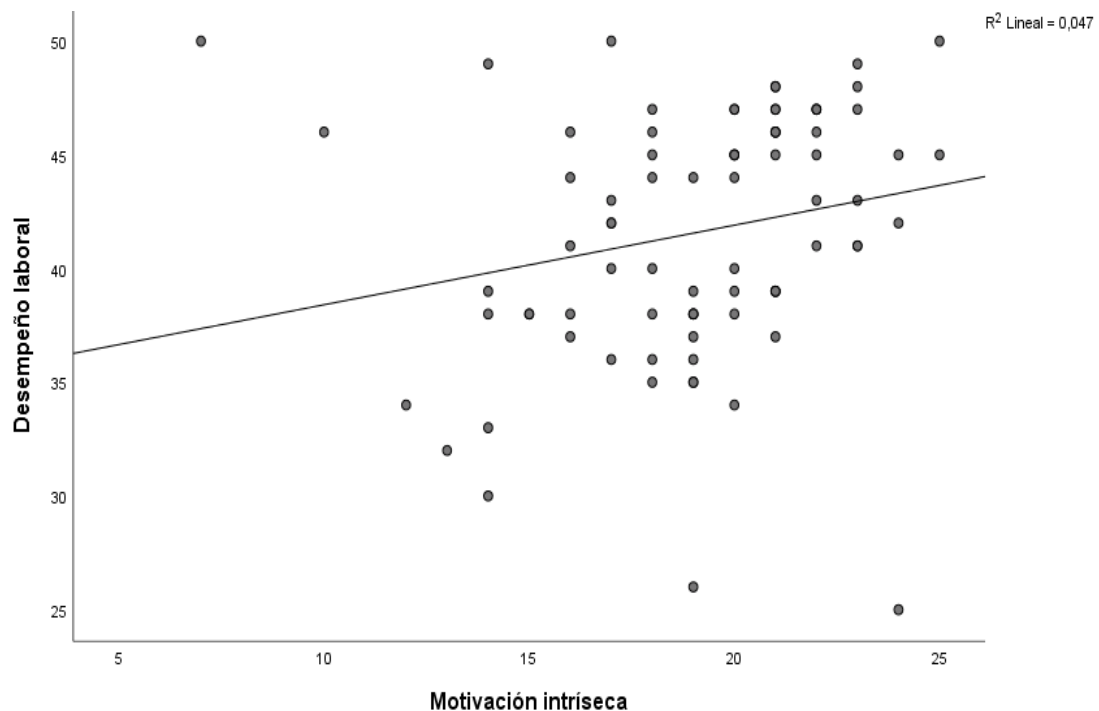
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Base de datos del investigador – SPSS v25.

De acuerdo a la Tabla 10, el valor del coeficiente “Rho de Spearman” (0.35) se encuentra en el intervalo 0.02 a 0.39 el cual corresponde a una correlación positiva baja entre ambas variables.

### Figura 2

Gráfica de correlación entre las variables motivación intrínseca y desempeño laboral



Nota. Realizado tomando la base de datos del investigador – SPSS v25.

La Figura 2, muestra la dispersión de los datos los cuales esta toman una forma agrupada con relación positiva y directa, en el cual los puntos están agrupados en una trayectoria ascendente. Esto demuestra gráficamente que a medida que una variable se incrementa, la otra también tiende a incrementarse.

De acuerdo a los análisis realizados se concluye que; existe una relación significativa y positiva baja entre las variables motivación intrínseca y desempeño laboral. Esto significa que, en general, a medida que aumenta la

motivación intrínseca de los empleados, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Aunque la relación no es muy fuerte, la motivación intrínseca parece ser un factor que influye positivamente en el desempeño laboral. Por lo tanto, fomentar la motivación intrínseca en los empleados podría ser una estrategia útil para mejorar su rendimiento de los trabajadores.

#### 6.1.4. Análisis de la motivación extrínseca y el desempeño laboral

##### Objetivo específico 02

Contrastar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

**Tabla 13**

*Prueba de correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral*

			Motivación extrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1.000	0.29**
		Sig. (bilateral)		0.001
	Desempeño laboral	N	80	80
		Coeficiente de correlación	0.29**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	80	80

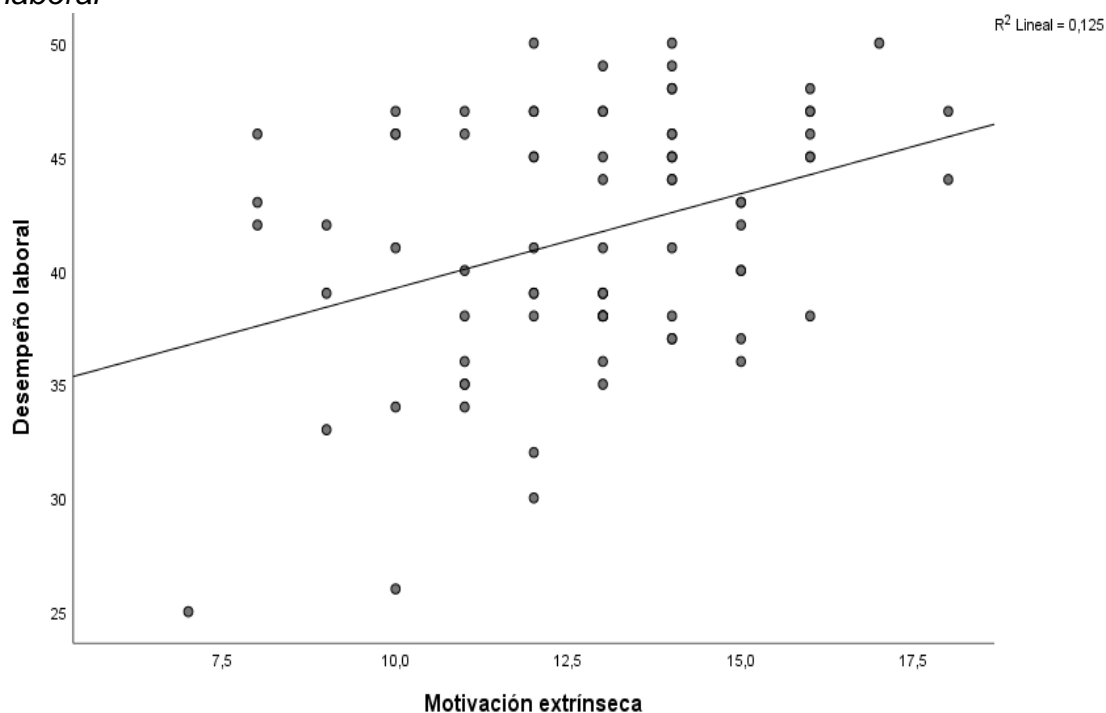
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Base de datos del investigador – SPSS v25.

De acuerdo a la Tabla 10, el valor del coeficiente “Rho de Spearman” (0.29) se encuentra en el intervalo 0.2 a 0.39 el cual corresponde a una correlación positiva baja entre ambas variables.

**Figura 3**

*Gráfica de correlación entre las variables motivación extrínseca y desempeño laboral*



*Nota.* Realizado tomando la base de datos del investigador – SPSS v25.

La Figura 3, muestra la dispersión de los datos los cuales esta toman una forma agrupada con relación positiva y directa, en el cual los puntos están agrupados en una trayectoria ascendente. Esto demuestra gráficamente que a medida que una variable (motivación extrínseca) se incrementa, la otra también (desempeño laboral) tiende a incrementarse.

De acuerdo a los análisis realizados se concluye que; existe una relación significativa y positiva naja entre las variables motivación extrínseca y desempeño laboral, lo cual indica que a medida que aumenta la motivación extrínseca de los empleados, también tiende a mejorar su desempeño laboral. Aunque la relación es mínima, sigue siendo positiva. Aunque la relación es débil, la motivación extrínseca parece tener un impacto positivo en el desempeño laboral. Por lo tanto, fomentar la motivación extrínseca, como

recompensas externas y reconocimientos, podría ser una estrategia útil para mejorar el rendimiento de los empleados.

### 6.1.5. Análisis de la motivación trascendente y el desempeño laboral

#### Objetivo específico 03

Definir la relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.

**Tabla 14**

*Prueba de correlación entre la motivación trascendente y el desempeño laboral*

			Motivación trascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación trascendente	Coeficiente de correlación	1.000	0.67**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.67**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

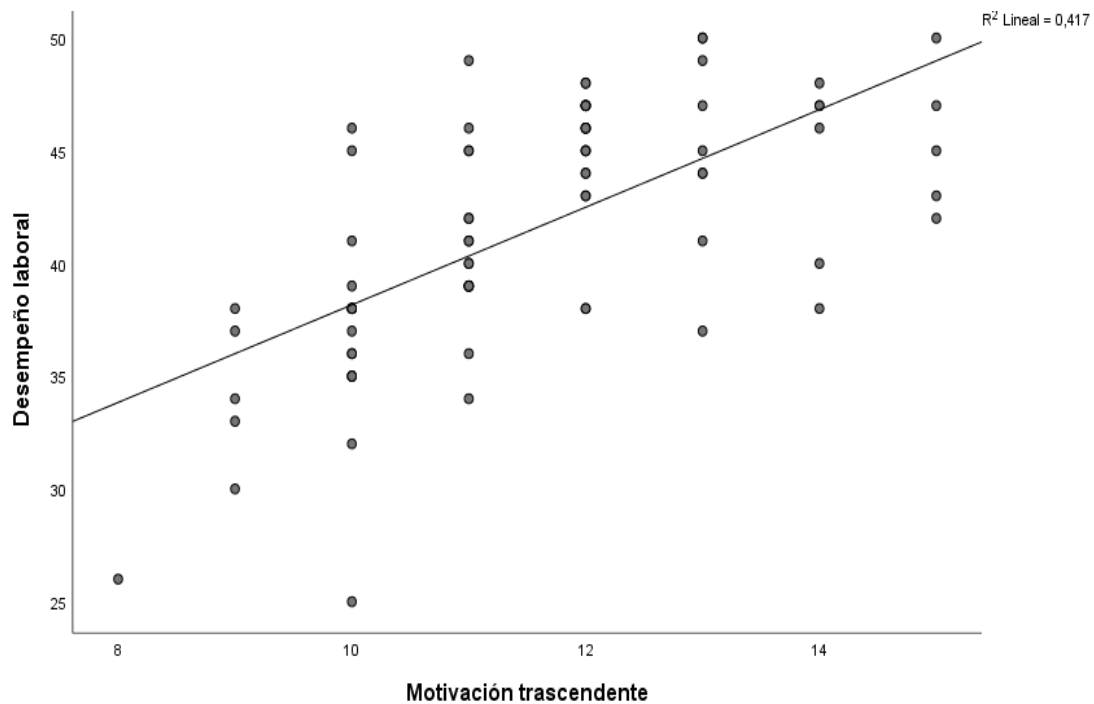
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Base de datos del investigador – SPSS v25.

De acuerdo a la Tabla 10, el valor del coeficiente “Rho de Spearman” (0.67) se encuentra en el intervalo 0.4 a 0.69 el cual corresponde a una correlación positiva moderada entre ambas variables.

**Figura 4**

*Gráfica de correlación entre las variables motivación trascendente y desempeño laboral*



Nota. Realizado tomando la base de datos del investigador – SPSS v25.

La Figura 4, muestra la dispersión de los datos los cuales esta toman una forma agrupada con relación positiva y directa.

De acuerdo a los análisis realizados se concluye que; existe una relación significativa y positiva moderada entre las variables motivación trascendente y desempeño laboral esto significa que a medida que aumenta la motivación trascendente de los empleados, también tiende a mejorar su desempeño laboral. En ese sentido la motivación trascendente es un factor que influye positivamente en el desempeño laboral. Por lo tanto, fomentar la motivación trascendente, que puede incluir aspectos como el sentido de propósito y la conexión con valores más elevados, es una estrategia efectiva para mejorar el rendimiento de los empleados.

## 6.2. Discusión de resultados

Todo lo hallado anteriormente, nos hace ver estadísticamente la relación significativa existente entre la motivación y el desempeño laboral. Los mismos que guardan coherencia con la investigación internacional de Dolores et al. (2023) quienes encontraron una relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores del sector salud en Tierra Blanca con un coeficiente de 0.16. Aunque el valor es menor comparado nuestro estudio (0.53 para motivación y 0.67 para motivación trascendente), ambos estudios coinciden en la importancia de la motivación en mejorar el desempeño laboral. Este menor coeficiente podría ser atribuido a diferencias sectoriales o culturales.

Por otro en lado en Argentina, Bayser (2022) observó una correlación positiva y significativa con valores de Rho entre 0.33 y 0.37 en personal de enfermería. Estos valores son comparables a los encontrados en nuestro estudio para la motivación intrínseca (0.35) y extrínseca (0.29), sugiriendo que, en ambos contextos, la motivación, aunque sea baja o moderada, tiene un impacto en el desempeño laboral.

Asimismo, en Ecuador, Bravo (2021) en su investigación encontró una correlación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral con énfasis en la seguridad y reconocimiento. Del mismo modo este resultado es similar al resultado de nuestra investigación de una correlación moderada para la motivación trascendente (0.67), subrayando la relevancia de factores intrínsecos y extrínsecos en distintos países.

En tanto que, a nivel nacional, Loayza (2022) encontró una relación moderada ( $Rho = 0.462$ ) entre la motivación y el desempeño de profesores en Callao. Esta correlación es similar a la relación moderada general (0.53) encontrada en nuestro



estudio, destacando la consistencia de estos hallazgos en diferentes profesiones dentro del país.

Asimismo, Pasapera y Rubio (2021) reportaron una correlación positiva de  $Rho = 0.692$  en empleados municipales en Piura, ligeramente más alta que la correlación general en nuestro estudio (0.53). Este resultado refuerza la robustez de la relación entre motivación y desempeño en contextos laborales públicos.

Del mismo modo, Ancajima y Villena (2021) hallaron una fuerte correlación ( $R = 0.762$ ) entre la motivación y el rendimiento laboral en una unidad educativa en Surco, con valores también elevados para la motivación intrínseca y extrínseca. Estos resultados son consistentes con tus hallazgos, especialmente con la motivación trascendente (0.67), mostrando que motivadores intrínsecos y extrínsecos son cruciales en el rendimiento laboral.

Finalmente, a nivel regional. Sahuá (2023) encontró una correlación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño docente en Coata, Puno. Este resultado es congruente con los hallazgos de nuestro estudio en la misma región, subrayando la importancia de la motivación en mejorar el desempeño laboral en diversos contextos locales.

Por otro lado, Pozo y Pinto (2022) reportaron una correlación moderada ( $Rho = 0.621$ ) en trabajadores de la Gerencia de Transportes en Juliaca. Esto se alinea con la correlación moderada general (0.53) en nuestro estudio, destacando la consistencia en los resultados dentro de la provincia de San Román.

Asimismo, Marcos y Laura (2022) encontraron una relación directa y significativa en el sector salud de Juliaca durante la cuarentena por COVID-19, con



un valor de  $p < 0.05$ . Estos hallazgos son comparables a los de nuestro estudio, reafirmando la relación entre motivación y desempeño laboral incluso en situaciones de crisis.

En ese contexto se aprecia que la correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral observada en nuestro estudio es consistente con investigaciones previas a nivel internacional, nacional y regional. La variabilidad en los coeficientes de correlación refleja diferencias en contextos laborales y sectoriales, pero en general, se evidencia que una mayor motivación, ya sea intrínseca, extrínseca o trascendente, tiende a mejorar el desempeño laboral.



## CONCLUSIONES

PRIMERA: El objetivo general fue, determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2024, se encontró una relación positiva moderada, esta conclusión se apoya con el coeficiente de correlación Rh de Spearman obtenido de  $Rh = 0.53$  y con la contrastación de hipótesis calculado con Tau b de Kendall que muestra un valor de significancia con un p-valor de  $0.000 < 0.05$  el cual demuestra que existen una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de serenazgo.

SEGUNDA: El primer objetivo específico fue, identificar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024, se encontró una relación positiva baja, esta conclusión de apoya con el coeficiente de correlación Rh de Spearman obtenido de  $Rh = 0.35$  y con la contratación de hipótesis calculado con Tau b de Kendall con un p-valor de  $0.0001 < 0.05$  el cual denota la existencia de una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo.

TERCERA: El segundo objetivo específico fue, contrastar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024, se encontró una relación positiva baja, esta conclusión se apoya con el coeficiente de correlación Rh de Spearman obtenido de  $Rh = 0.29$  y la contratación de hipótesis calculado con Tau B Kendall con un p-valor de  $0.006 < 0.05$  el cual demuestra que existen una relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los



## trabajadores de serenazgo

CUARTA: El tercer objetivo específico fue, definir la relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024, se encontró una relación positiva moderada, esta conclusión se apoya con el coeficiente de correlación  $R_h$  de Spearman obtenido de  $R_h = 0.67$  y la contratación de hipótesis calculado con Tau b Kendall con un p-valor de  $0.000 < 0.05$  el cual denota la existencia de una relación significativa entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo.



## RECOMENDACIONES

PRIMERA: A los funcionarios de la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento se recomienda implementar estrategias para fortalecer y mantener altos niveles de motivación entre el personal. Esto puede lograrse mediante la creación de programas de reconocimiento y recompensas que valoren sus contribuciones, así como ofreciendo oportunidades claras de desarrollo profesional y capacitación continua. Además, es importante establecer un ambiente laboral que promueva el bienestar emocional y físico de los trabajadores de serenazgo, gestionando el estrés y fomentando la resiliencia mediante actividades de apoyo psicológico y social. Incentivar una actitud proactiva y positiva hacia sus funciones, junto con una comunicación abierta y transparente, fortalecerá la relación de los trabajadores de serenazgo con la comunidad y mejorará la efectividad de su trabajo en la vigilancia y respuesta a incidentes.

SEGUNDA: Se recomienda a la Gerencia de Prevención, Seguridad y Ordenamiento promover y cultivar la motivación intrínseca entre el personal de la unidad. Esto puede lograrse mediante la asignación de tareas que permitan autonomía y fomenten la creatividad, así como proporcionando oportunidades para el desarrollo personal y profesional que estén alineadas con los intereses y valores individuales de cada trabajador de serenazgo. Es fundamental crear un ambiente de trabajo que reconozca y valore la iniciativa, la persistencia y el enfoque en la calidad del servicio. Además, establecer espacios para la retroalimentación positiva y el reconocimiento de los logros personales contribuirá a mantener altos niveles de motivación intrínseca, fortaleciendo así el compromiso y la efectividad en sus funciones de vigilancia y seguridad ciudadana.



TERCERA: A la Sub Gerencia de Serenazgo Municipal, se recomienda fortalecer y optimizar los incentivos externos dentro del entorno laboral. Para ello, es fundamental implementar políticas que aseguren un sistema de recompensas transparente y equitativo, que reconozca de manera efectiva los logros y contribuciones individuales de los trabajadores de serenazgo. Además, mejorar las condiciones laborales y proporcionar oportunidades claras de desarrollo profesional puede aumentar la motivación extrínseca y, por ende, mejorar el rendimiento y la eficiencia en las tareas de vigilancia y seguridad pública. Fomentar una comunicación abierta y constante sobre estos incentivos y su impacto en el desempeño laboral también es clave para mantener altos niveles de compromiso y satisfacción entre los trabajadores de serenazgo municipales.

CUARTA: Basado en la motivación trascendente y el desempeño laboral, se recomienda fomentar y fortalecer este tipo de motivación dentro del ambiente laboral. Para lograrlo, es importante que la municipalidad promueva actividades y programas que resalten la importancia del servicio a la comunidad y el impacto positivo que tienen los trabajadores de serenazgo en el bienestar general. Esto puede incluir reconocimientos públicos por contribuciones significativas, capacitaciones que refuercen los valores y la ética del servicio público, y la creación de oportunidades para que los trabajadores de serenazgo se involucren activamente en iniciativas comunitarias. Además, mantener una comunicación abierta y constante sobre la importancia de la motivación trascendente y cómo influye positivamente en el desempeño laboral puede reforzar este aspecto fundamental, generando un sentido de propósito y satisfacción que potencie aún más la labor de los trabajadores de serenazgo en su rol de seguridad y vigilancia pública.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ancajima, A., & Villena, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral en el área de educación ejecutiva de CENTRUM PUCP, Santiago de Surco, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio del UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66696>
- Arana, M., Acosta, C., Ibarra, V., & Huérfano, J. (2013). La formación de valores de responsabilidad y trabajo cooperativo en equipo, en el proceso de investigación para el trabajo de grado. *Revista científica General José María Córdova*, 11(12), 129-158. <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v11n12/v11n12a07.pdf>
- Ayala, M. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Casma-2018*. [Tesis de posgrado, Universidad San Pedro] Repositorio de la USP. <https://doi.org/http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/16542>
- Bayser, S. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2(12), 1-10. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
- Bernal, C. (2016). *Metología de la investigación*. (4ta edición) Prentice Hall. [https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion)
- Bravo, B. (2021). *Motivación y desempeño laboral en un comisariato del Cantón Bolívar, Ecuador, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70990>
- Cerna, J. (2017). *Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral -centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo] Repositorio de la UCV.



<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20652>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (6ta edición) McGraw-Hil.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 13(26), 1-16.

<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

Domínguez, J., & Pino, M. (2014). Motivación intrínseca y extrínseca: Análisis en adolescentes gallegos. *Revista INFAD de Psicología Internacional*, 1(1), 349-358.

<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v1.380>

Ferro, F. (2021). *Motivación y desempeño laboral en colaboradores de una corporación Minera de Puno, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74189>

Fischman, D., & Matos, L. (2000). *Motivación 360° Cómo incrementar en la vida y en la empresa*. Gestión. <https://www.planetadelibros.com.pe/libro-motivacion-360-como-incrementar-en-la-vida-y-en-la-empresa/190182>

González, D. (2008). *Psicología de la motivación*. Editorial Ciencias Médicas.

[http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo\\_files/PsicologiadelMotivacion.pdf](http://newpsi.bvs-psi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/PsicologiadelMotivacion.pdf)

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12va edición) Cengage Learning Editores.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/CO-Hellriegel.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: Editorial Mc Graw Hill Education.

[https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez\\_R\\_2014\\_Metodologia\\_](https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_)



de\_la\_Investigacion

- Juaneda, E., & González, M. (2007). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. Editorial de la Universidad de la Rioja. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrant, V., Schaufeli, W., Henrica, C., & Beek, A. (2015). Conceptual frameworks of individual work performance: a systematic review. *National Librarian of Medicine*, 53(8), 856-66. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21775896/>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. (1ra ed) Editorial Alfa. [https://books.google.com.ec/books?id=M\\_N1CzTB2D4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=M_N1CzTB2D4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Loayza, L., Marujo, M., Primo, Y., & Alanya, E. (2022). Motivación laboral y desempeño docente en el Perú. *Propuestas Educativas*, 4(7), 19-3. <https://doi.org/10.33996/propuestas.v4i7.772>
- Marcos, J., & Laura, D. (2022). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud en cuarentena por covid-19, Juliaca 2021*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica] Repositorio de la UAI. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1900>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 20-40. [https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2009000200017&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2009000200017&script=sci_arttext&tlng=en)
- Omar, A., & Urteaga, F. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13(2), 353-372. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf>
- Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan & Deci y algunas



recomadaciones para maestros. *Lumen*, 2(1), 2447-5432.

[https://doi.org/https://www.semanticscholar.org/paper/La-motivacion-intrinseca-seg%C3%BAAn-Ryan-%26-Deci-y-para-](https://doi.org/https://www.semanticscholar.org/paper/La-motivacion-intrinseca-seg%C3%BAAn-Ryan-%26-Deci-y-para-Orbegoso/5de87249944c0d467524a9055597407122c947fd)

[Orbegoso/5de87249944c0d467524a9055597407122c947fd](https://doi.org/https://www.semanticscholar.org/paper/La-motivacion-intrinseca-seg%C3%BAAn-Ryan-%26-Deci-y-para-Orbegoso/5de87249944c0d467524a9055597407122c947fd)

Ortiz, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. (1era edición) LIMUSA.

[https://www.academia.edu/85837030/Diccionario\\_de\\_metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica\\_Frida\\_Gisela\\_Ortiz\\_Uribe](https://www.academia.edu/85837030/Diccionario_de_metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_Frida_Gisela_Ortiz_Uribe)

Pasapera, E., & Rubio, J. (2021). *La motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de "Veintiséis de Octubre" Piura, 2021*.

[Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de la UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79828>

Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. (2da edición) .

<https://doi.org/https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WEB.pdf>

Pimienta, J., Orden, A., & Campos, H. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson.

[https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion\\_77084](https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_77084)

Pozo, R., & Pinto, K. (2022). *La motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2021*.

[Tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica] Repositorio de UAI.  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1590>

Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero.

*International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185.  
<https://doi.org/https://philpapers.org/rec/RAMLML>



- Ríos, J., & Romero, Y. (2018). *Motivación laboral y desempeño docente en la Institución Educativa. Huanuco-2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29027>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Decimotercera edición) Pearson Education.  
[https://doi.org/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://doi.org/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rodríguez, F., & Ossa, C. (2014). Valoración del trabajo colaborativo entre profesores de escuelas básicas de Tomé, Chile. *Estudios pedagógicos*, 40(2), 1-16.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07052014000300018>
- Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H., Ruiz, J., Flores, P., & Cueto, R. (2021). Archivos / Vol. 5 Núm. 3 (2021) / Artículos. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823.  
[https://doi.org/doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.564](https://doi.org/doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564)
- Sahua, F. (2023). *Motivación laboral y desempeño docente en las IES del distrito de Coata - Puno*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano] Repositorio de la UNAP. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20535>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. (6ta edición) Prentice Hall Hispanoamericana S.A.  
[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Tibaná, G. (2018). *Caracterización del e-learning como dominio de conocimiento*. [Tesis de grado, Universidad Complutense de Madrid] Repositorio de la UCM.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=223933>
- Tuapanta, J., Duque, M., y Mena, P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TICs en docentes universitarios. *mktDescubre*, 10(1), 37-48.  
<https://doi.org/https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>



- Urriburu, J. (2021). *Motivación y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luricocha, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática] Repositorio de la UPCI. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/552>
- Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 7(101-108), 2. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.235>
- Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa: Desde la idea inicial hasta la sustentación*. (2da edición) USMP. [https://www.academia.edu/18635649/Siete\\_pasos\\_para\\_una\\_tesis\\_exitosa\\_Desde\\_la\\_idea\\_inicial\\_hasta\\_la\\_sustentaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/18635649/Siete_pasos_para_una_tesis_exitosa_Desde_la_idea_inicial_hasta_la_sustentaci%C3%B3n)
- Velásquez, C. (2021). *Motivación y Desempeño Laboral de los Colaboradores de Centros Públicos de Atención de la Salud en Guayaquil*. [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio del a UCSG. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15937/1/T-UCSG-POS-MGSS-295.pdf>
- Verdesoto, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] Repositorio de la PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2373>
- Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. (Decimoprimer edición) Prentice Hall. <https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201-comprimido.pdf>
- Zaga, L. (2021). *Motivación laboral y desempeño docente en la Institución Educativa "María Auxiliadora", Puno 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano] Repositorio de la UNAP. <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18576>



Zapata, O. (2005). *La aventura del pensamiento crítico: Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas*. (1era edición) Pax México.

[https://books.google.com.pe/books?id=i339\\_F3C1RIC&printsec=frontcover&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=i339_F3C1RIC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Zúniga, J. (1976). *Locke entre Descartes y Hume: Los niveles de conocimiento*.

[https://www.researchgate.net/publication/27578201\\_Locke\\_entre\\_Descartes\\_y\\_Hume\\_Los\\_niveles\\_de\\_conocimiento](https://www.researchgate.net/publication/27578201_Locke_entre_Descartes_y_Hume_Los_niveles_de_conocimiento)



## ANEXOS



### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024

**ENFOQUE:** Cuantitativo. **MÉTODO:** Hipotético - deductivo. **TIPO:** Aplicada. **NIVEL:** Descriptivo - correlacional. **DISEÑO:** No experimental de corte transversal. **POBLACIÓN:** 100 trabajadores de serenazgo. **MUESTRA:** 80 trabajadores de serenazgo. **TÉCNICA:** Encuesta. **INSTRUMENTO:** Cuestionario con escala de Likert.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V. 1			
¿De qué manera, la motivación guarda relación con el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024?	Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.	Existe relación significativa y positiva entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.	<b>Motivación</b> Se define como la energía que dirige el comportamiento, ya sea agradable o desagradable. (Fischman y Matos, 2019)	Motivación intrínseca	Autonomía	
<b>Problema específico 01</b> ¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024?	<b>Objetivo específico 01</b> Identificar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.	<b>Hipótesis específica 01</b> Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.			Motivación extrínseca	Competencia
						Aprendizaje
						Relación
<b>Problema específico 02</b> ¿Cómo se relaciona la motivación extrínseca con el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024?	<b>Objetivo específico 02</b> Contrastar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.	<b>Hipótesis específica 02</b> Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.		Motivación trascendente	Trascendencia	
					Reconocimiento	
			Evaluaciones			
<b>Problema específico 03</b> ¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024?	<b>Objetivo específico 03</b> Definir la relación que existe entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.	<b>Hipótesis específica 03</b> Existe relación significativa entre la motivación trascendente y el desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2024.	<b>Desempeño laboral</b> Es un conjunto de comportamientos y actitudes observados en los colaboradores los cuales intervienen con los objetivos de la empresa. (Koopmans, 2015)	Responsabilidad de entrega	Fechas límite	
					Castigos	
					Actitud de servicio	
				Dominio del conocimiento	Relaciones interpersonales	
					Confianza	
					Habilidades	
				Responsabilidad de entrega	Conocimientos	
					Profesionalismo	
					Ejecución y entrega	
				Compromiso institucional	Volumen de actividades	
					Logro de metas	
					Nivel de compromiso	
					Nivel de responsabilidad	



## MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE DATOS

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<b>Motivación</b> Según, Fischman y Matos (2019)	Para la medición de las dimensiones e indicadores de ambas variables se utilizó la escala de Likert que posteriormente será baremado.	Motivación intrínseca	Autonomía	1	Escala Likert (ordinal) 1= Nunca (N) 2 = Casi nunca (CN) 3 = A veces (A) 4 = Casi siempre (CS) 5 = Siempre (S)	Motivación: 12-28 (Bajo), 29-44 (Medio), 45-60 (Alto) D1: 5-11 (Bajo), 12-18 (Medio), 19-25 (Alto) D2: 4-9 (Bajo), 10-15 (Medio), 15-20 (Alto) D3: 3-7 (Bajo), 8-11 (Medio), 12-15 (Alto)
			Competencia	2		
			Aprendizaje	3		
			Relación	5		
			Trascendencia	5		
		Motivación extrínseca	Reconocimiento	6		
			Evaluaciones	7		
			Fechas límite	8		
		Motivación trascendente	Castigos	9		
			Actitud de servicio	10		
			Relaciones interpersonales	11		
		<b>Desempeño laboral</b> Según, Koopmans (2015)		Dominio del conocimiento		
Habilidades	13					
Conocimientos	14					
Responsabilidad de entrega	Profesionalismo			15		
	Ejecución y entrega			16		
	Volumen de actividades			17		
Compromiso institucional	Logro de metas			18		
	Nivel de compromiso	19, 20				
	Nivel de responsabilidad	21, 22				

## CUESTIONARIO

### MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, AÑO 2024

**Objetivo:** A continuación, se presenta una serie de cuestiones para analizar la: “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de serenazgo en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca”. Marque con una “X” su respuesta que considere más oportuna a cada pregunta. Agradecemos sinceramente su colaboración.

**Instrucciones:** Marque con una “X” según su perspectiva

- 1: Nunca (N)
- 2: Casi nunca (CN)
- 3: A veces (A)
- 4: Casi siempre (CS)
- 5: Siempre (S)

VARIABLE: MOTIVACIÓN		NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	¿Posee autonomía en sus actividades y puede contribuir con sus ideas?	1	2	3	4	5
02	¿Se siente competitivo y está siempre buscando nuevos retos y desafíos?	1	2	3	4	5
03	¿Encuentra cada día algo nuevo que aprender?	1	2	3	4	5
04	¿Cuándo se relaciona con los demás se siente bien?	1	2	3	4	5
05	¿Considera que el trabajo que realiza a diario es importante y beneficioso para otras personas?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b>		<b>N 1</b>	<b>CN 2</b>	<b>A 3</b>	<b>CS 4</b>	<b>S 5</b>
06	¿Recibe reconocimientos por las actividades que realiza?	1	2	3	4	5
07	¿Las evaluaciones le motivan a mejorar la realización de sus actividades?	1	2	3	4	5
08	¿Establece plazos para la realización de sus actividades?	1	2	3	4	5
09	¿Realiza castigos cuando no elabora adecuadamente sus actividades?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN TRASCENDENTE</b>		<b>N 1</b>	<b>CN 2</b>	<b>A 3</b>	<b>CS 4</b>	<b>S 5</b>
10	¿Te esfuerzas por entender las necesidades y preocupaciones de quienes te rodean?	1	2	3	4	5
11	¿Escuchas activamente a los demás y respondes de manera adecuada?	1	2	3	4	5
12	¿Brinda y genera confianza para con su entorno?	1	2	3	4	5



VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN: DOMINIO DEL CONOCIMIENTO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Las habilidades con las que cuenta permiten ejecutar adecuadamente las tareas del puesto?	1	2	3	4	5
14	¿Cuenta con los conocimientos necesarios para ejecutar de manera óptima las funciones del puesto?	1	2	3	4	5
15	¿Cuenta con el nivel de profesionalismo adecuado para desempeñar el puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD DE ENTREGA</b>		<b>N 1</b>	<b>CN 2</b>	<b>A 3</b>	<b>CS 4</b>	<b>S 5</b>
16	¿Logra ejecutar debidamente las actividades del puesto?	1	2	3	4	5
17	¿Ejecuta adecuadamente la cantidad de actividades que le solicita la entidad?	1	2	3	4	5
18	¿Logra alcanzar las metas y objetivos establecidos en la entidad?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>		<b>N 1</b>	<b>CN 2</b>	<b>A 3</b>	<b>CS 4</b>	<b>S 5</b>
19	¿Cumple con los valores y la misión institucional?	1	2	3	4	5
20	¿Demuestra respeto hacia los usuarios?	1	2	3	4	5
21	¿Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
22	¿Demuestra respeto hacia sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

*¡Gracias por su colaboración!*



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE Administración y Negocios Internacionales

TÍTULO DE TESIS: Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de serenazgo en la municipalidad provincial de San toman - Juliaca, año 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Leopoldo Wenceslao Condori Cari
- PROFESIÓN : Licenciado en Administración
- CARGO ACTUAL: Director de FPG - UANCV
- GRADO ACADÉMICO: Doctor en Educación

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca, 19 de abril del 2024

Firma del experto  
 DNI N° 02339241  
 N° celular: 981412767



### MATRIZ DE DATOS

OBS	MOTIVACIÓN												DESEMPEÑO LABORAL										SUMADO								BAREMADO							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	MI	ME	MT	M	DC	RE	CI	D	MI_	ME_	MT_	M_	DC_	RE_	CI_	D_
1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	25	16	15	56	13	12	20	45	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	17	15	10	42	11	10	15	36	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	18	13	12	43	11	11	16	38	2	2	3	2	2	2	3	
4	3	4	5	4	5	4	5	2	3	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	21	14	11	46	12	14	20	46	3	2	2	3	3	3	3	
5	3	3	5	5	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	20	11	10	41	11	11	16	38	3	2	2	2	2	2	3	
6	3	3	5	4	5	2	4	3	1	2	4	3	3	2	2	2	3	3	4	5	5	5	20	10	9	39	7	8	19	34	3	2	2	2	1	2	3	
7	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	22	13	12	47	12	15	20	47	3	2	3	3	3	3	3	
8	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	20	12	11	43	15	11	19	45	3	2	2	2	3	2	3	
9	3	5	4	4	2	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	18	14	14	46	14	13	19	46	2	2	3	3	3	3	3	
10	3	4	5	3	5	2	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	20	12	13	45	15	12	20	47	3	2	3	3	3	3	3	
11	1	3	3	5	5	1	1	3	3	5	5	5	3	5	3	4	2	5	5	5	5	5	17	8	15	40	11	11	20	42	2	1	3	2	2	2	3	
12	3	4	5	5	4	3	3	3	1	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	21	10	12	43	12	15	19	46	3	2	3	2	3	3	3	
13	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	19	11	10	40	9	17	35	3	2	2	2	2	2	3		
14	3	5	5	3	5	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	21	14	12	47	15	13	20	48	3	2	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	5	2	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	21	11	12	44	15	14	18	47	3	2	3	2	3	3	3	
16	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	14	9	9	32	9	9	15	33	2	1	2	2	2	2	2	
17	2	3	3	4	4	1	2	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	16	11	12	39	15	14	17	46	2	2	3	2	3	3	3	
18	3	4	3	4	4	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	18	14	13	45	13	12	19	44	2	2	3	3	3	3	3	
19	3	4	5	4	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	21	14	14	49	14	14	20	48	3	2	3	3	3	3	3		
20	4	5	5	4	5	2	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	23	14	13	50	15	14	20	49	3	2	3	3	3	3	3		
21	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	18	14	12	44	14	12	19	45	2	2	3	2	3	3	3		
22	5	4	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	20	16	14	50	14	14	19	47	3	3	3	3	3	3	3		
23	3	5	5	4	5	1	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	22	12	12	46	14	14	19	47	3	2	3	3	3	3	3		
24	4	4	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	22	15	12	49	13	13	17	43	3	2	3	3	3	3	3	
25	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	19	11	10	40	9	10	17	36	3	2	2	2	2	2	3	
26	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	16	14	9	39	11	10	17	38	2	2	2	2	2	2	3	
27	2	2	3	3	2	4	2	2	3	5	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	3	4	12	11	11	34	9	10	15	34	2	2	2	2	2	2	2	
28	3	5	3	3	5	3	3	4	2	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	19	12	11	42	12	10	17	39	3	2	2	2	3	2	3	
29	3	3	4	5	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	19	11	10	40	9	9	17	35	3	2	2	2	2	2	3	
30	3	4	5	5	4	3	3	3	1	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	21	10	12	43	12	15	19	46	3	2	3	2	3	3	3	
31	4	4	3	3	5	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	5	19	13	10	42	9	11	18	38	3	2	2	2	2	2	3	
32	3	4	5	5	4	3	3	3	1	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	21	10	12	43	12	15	20	47	3	2	3	2	3	3	3	
33	2	4	3	4	4	1	2	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	17	11	11	39	11	12	17	40	2	2	2	2	2	3	3	
34	1	3	3	5	5	1	1	3	3	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	17	8	15	40	11	12	20	43	2	1	3	2	2	3	3	
35	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	22	13	12	47	12	15	20	47	3	2	3	3	3	3	3	
36	3	3	5	5	5	2	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	21	13	11	45	11	11	17	39	3	2	2	3	2	2	3	
37	2	3	2	3	5	1	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	15	13	10	38	11	11	16	38	2	2	2	2	2	2	3	
38	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	19	14	12	45	14	10	20	44	3	2	3	3	3	2	3	
39	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	18	15	11	44	9	12	19	40	2	2	2	2	2	3	3	
40	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	18	13	10	41	9	12	14	35	2	2	2	2	2	3	2	



OBS	MOTIVACIÓN												DESEMPEÑO LABORAL										SUMADO								BAREMADO							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	MI	ME	MT	M	DC	RE	CI	D	MI_	ME_	MT_	M_	DC_	RE_	CI_	D_
41	2	3	4	3	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	16	12	11	39	11	12	18	41	2	2	2	2	2	3	3	3
42	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	23	16	14	53	15	14	18	47	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	4	3	5	2	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	18	13	11	42	9	9	18	36	2	2	2	2	2	2	3	2
44	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	22	14	12	48	11	14	20	45	3	2	3	3	2	3	3	3
45	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	14	9	10	33	11	11	17	39	2	1	2	2	2	2	3	3
46	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	19	10	8	37	8	8	10	26	3	2	2	2	2	2	2	2
47	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	22	13	11	46	11	10	20	41	3	2	2	3	2	2	3	3
48	5	5	4	5	5	1	3	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	24	12	13	49	12	14	19	45	3	2	3	3	3	3	3	3
49	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	21	13	11	45	10	12	17	39	3	2	2	3	2	3	3	3
50	2	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	17	17	13	47	15	15	20	50	2	3	3	3	3	3	3	3	
51	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	12	13	32	15	15	20	50	1	2	3	2	3	3	3	3	
52	1	3	4	3	3	5	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	14	13	11	38	15	15	19	49	2	2	2	2	3	3	3	3
53	4	5	5	5	5	1	1	2	3	3	3	4	1	1	1	4	3	2	2	4	4	24	7	10	41	3	10	12	25	3	1	2	2	1	2	2	2	2
54	4	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	23	16	12	51	13	15	20	48	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	4	3	3	4	1	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	17	9	11	37	8	14	20	42	2	1	2	2	2	3	3	3	
56	5	5	3	5	5	1	4	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	23	10	13	46	10	12	19	41	3	2	3	3	2	3	3	3	
57	3	1	1	4	1	2	2	3	1	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	10	8	10	28	11	15	20	46	1	1	2	1	2	3	3	3	
58	3	4	5	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	21	14	10	45	10	9	18	37	3	2	2	3	2	2	3	3
59	3	4	5	3	5	2	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	20	14	12	46	13	13	19	45	3	2	3	3	3	3	3	3	
60	3	5	4	3	5	3	3	4	2	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	20	12	11	43	12	10	17	39	3	2	2	2	3	2	3	3	
61	4	4	3	3	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	19	13	10	42	9	11	18	38	3	2	2	2	2	2	3	3	
62	2	3	3	2	3	2	2	3	5	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	13	12	10	35	8	10	14	32	2	2	2	2	2	2	2	2	
63	3	3	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	4	4	1	5	2	4	5	5	5	20	15	14	49	9	11	20	40	3	2	3	3	2	2	3	3	
64	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	20	18	12	50	13	14	17	44	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	2	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	20	16	10	46	14	12	19	45	3	3	2	3	3	3	3	3	
66	5	4	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	23	15	12	50	13	13	17	43	3	2	3	3	3	3	3	3	
67	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	19	16	14	49	10	15	13	38	3	3	3	3	2	3	2	3	
68	3	4	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	16	13	13	42	12	13	19	44	2	2	3	2	3	3	3	3	
69	2	3	2	3	5	1	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	15	13	10	38	11	11	16	38	2	2	2	2	2	2	3	3
70	3	3	5	5	5	2	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	21	13	11	45	11	11	17	39	3	2	2	3	2	2	3	3
71	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	24	15	11	50	13	12	17	42	3	2	2	3	3	3	3	3	
72	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	22	16	12	50	13	14	19	46	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	14	12	12	38	13	10	15	38	2	2	3	2	3	2	2	3
74	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3	23	14	10	47	14	13	14	41	3	2	2	3	3	3	2	3	
75	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	18	18	15	51	14	13	20	47	2	3	3	3	3	3	3	3	
76	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	14	12	9	35	8	11	11	30	2	2	2	2	2	2	2	2	
77	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	21	13	11	45	11	14	20	45	3	2	2	3	2	3	3	3	
78	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	16	14	9	39	11	10	16	37	2	2	2	2	2	2	3	3	
79	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	19	15	13	47	11	9	17	37	3	2	3	3	2	2	3	3	
80	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	14	15	54	15	15	20	50	3	2	3	3	3	3	3	3	

### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 20 de Setiembre del 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Jorge Luis Tambo Ticona

Dirección: Jr. Verano Mz. O Lt. 04

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70133331

Teléfono: 902352716 email: jorgecurioso.stark@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Negocios Internacionales

Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Asesor: Dr. Sc. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]

Título: Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores de Serenazgo en la Municipalidad Provincial De San Román - Juliaca, Año 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Salario emocional, eficiencia laboral, clima laboral, bienestar emocional

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

1

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

20 de Setiembre del 2024

Fecha