

Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno 2021 – 2022

Motivation and job performance of the appointed administrative staff of the provincial municipalities of the Puno region 2021 - 2022

JOSÉ A. ADCO MAMANI
Universidad Nacional del Altiplano
jadco@epg.unap.edu.pe

Recibido: 30/05/2023
Publicado: 30/06/2023
DOI: <https://doi.org/10.56736/2023/65>

RESUMEN

A nivel de la gestión pública la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado está en el centro de preocupación de las instituciones gubernamentales en todos los niveles de Gobierno, debido a que el enfoque del sector público de estado peruano plantea el cumplimiento de los objetivos institucionales y metas. El objetivo es determinar el nivel de relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la Región Puno 2021 – 2022. En cuanto a la metodología fue de tipo correlacional, con enfoque de carácter cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y referente al método fue hipotético deductivo; se aplicará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. El proceso para la obtención de datos se utilizó las bases de datos bibliográficas, textos, artículos científicos y estudios referentes al tema. Entre los posibles resultados se plantea observar el nivel de relación entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la Región Puno; el nivel de relación entre la motivación extrínseca con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la Región Puno. Demostrando con los resultados obtenidos que, existe correlación directa entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno.

PALABRAS CLAVE: desempeño laboral, extrínseco, intrínseco, motivación, municipalidades provinciales, personal administrativo

ABSTRACT

At the level of public management, the motivation and job performance of the appointed administrative staff is at the center of concern of government institutions at all levels of government, because the approach of the public sector of the Peruvian state raises the fulfillment of the objectives institutions and goals. The objective is to determine the level of relationship between motivation and job

performance of the appointed administrative staff of the provincial municipalities of the Puno Region 2021 - 2022. As for the methodology, it was correlational, with a quantitative approach, with a design non-experimental cross-sectional and referring to the method was hypothetical deductive; the survey will be applied as a technique and the questionnaire as an instrument. The process for obtaining data was used bibliographic databases, texts, scientific articles, and studies on the subject. Among the possible results, it is proposed to observe the level of relationship between intrinsic motivation with the work performance of the administrative personnel appointed from the provincial municipalities of the Puno Region; the level of relationship between extrinsic motivation and job performance of the appointed administrative staff of the provincial municipalities of the Puno Region. Demonstrating with the results obtained that there is a direct correlation between the motivation and the work performance of the administrative personnel appointed by the Provincial Municipalities of the Puno Region.

KEY WORDS: language, education, interculturality, use of Quechua, mothers of families.

INTRODUCCIÓN

A nivel global, los países consideran a la motivación del personal como el pilar fundamental para el cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales dentro de las entidades públicas y así ver el desempeño laboral del personal administrativo; además, toman como referencia la constante evolución, desarrollo y competitividad que hay dentro de las organizaciones, considerando a la motivación como un impulso que está orientado a todos los personales.

En Perú, a nivel de la gestión pública la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado están en el centro de preocupación de las instituciones gubernamentales en todos los niveles de gobierno, debido a que el enfoque del sector público de estado peruano plantea el cumplimiento de los objetivos institucionales y metas.

En los últimos años la motivación viene ser un factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo, que ha marcado una patrón transcendental debido a la eficiencia y eficacia con que se desempeñan las funciones establecidas, mucho depende del nivel de motivación que tengan para realizar las funciones asignadas todos los niveles de gobierno; razón por la cual, una buena política de parte de las Municipalidades Provinciales crea situaciones que ayudan en el desarrollo del personal administrativo nombrado admitiendo así conseguir lo mejor de él. Las Municipalidades Provinciales de la Región Puno, no es ajena a la problemática descrita; puesto que no le dan relevancia importancia al tema de motivación y desempeño laboral.

Como antecedentes de investigación podemos citar a Zela et al. (2021) que plantean como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de tres municipalidades provinciales de Puno Perú. Llegan a la conclusión que existe correlación positiva entre el desempeño laboral y la calidad de servicio en las tres instituciones públicas ($p < 0,05$).

Otro antecedente relevante es el trabajo de Huamani (2020) que plantea como objetivo determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial Chumbivilcas, año 2020. Llega a la conclusión

que la motivación es una necesidad y muy determinante sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas.

Como tercer antecedente es necesario citar el trabajo de Álvarez (2016) que plantea como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño en los funcionarios profesionales de carrera del sector de la función pública colombiano. Llega a la conclusión que los factores de ambiente físico, poder, remuneración, expectativas, reconocimientos, equidad, seguridad, afiliación, relaciones personales (relaciones humanas) y logro, son factores que motivan a los empleados de carrera en algún grado de importancia a mejorar el desempeño en las entidades del sector de la función pública.

Las tres investigaciones citadas en líneas arriba solo son algunas de los miles de estudios que existen a nivel local, nacional e internacional. En vista de los antecedentes planteados en este estudio se planteó el siguiente problema general:

¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno 2021 – 2022?

Los siguientes problemas específicos fueron planteados:

- ¿Existe relación entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno?
- ¿Existe relación entre la motivación extrínseca con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno?
- ¿En qué medida un plan de estrategias de motivación influye para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno?

Según Hernández et al. (2014), todo proyecto de investigación debe ser justificado, a fin de demostrar las razones por la cual éste es emprendido. De acuerdo con Ñaupas et al. (2014), las justificaciones de la investigación pueden ser de carácter teórico, metodológico, práctico, entre otros.

Teóricamente, el presente estudio se justifica debido a que los resultados de la misma incrementarán el acervo bibliográfico de los temas planteados, asimismo ayudará a otros investigadores como antecedente de información actualizada.

Metodológicamente, la presente investigación se justifica debido a que busca aportar aprendizajes referente a motivación y el desempeño laboral, que puedan ser utilizados como herramientas que sirvan de guía en futuras investigaciones, pues su estructuración, se encuentra establecida y tiene sustento de la metodología de investigación científica, utilizando técnicas e instrumentos de recolección de datos acordes para el caso, asimismo podrá ser utilizado por otros investigadores a fin de realizar estudios similares.

Prácticamente, la investigación se justifica porque busca mostrar a las Municipalidades Provinciales de la Región Puno la importancia de la motivación en el desempeño laboral de los personales administrativos nombrados; además, el presente estudio sirva como un precedente y base para las futuras investigaciones vinculadas al tema.

De acuerdo con Bernal (2010) señala que todo estudio cuantitativo de nivel correlacional debe contener hipótesis. Por su parte Hernández et al. (2014), menciona que las hipótesis se clasifican en dos: general y específicas.

MÉTODOS

Ámbito o lugar de estudio:

Este trabajo de investigación se desarrolló en las Municipalidades Provinciales de la Región Puno, quienes diseñan y ejecutan políticas para el desarrollo de la población. Cuenta con una extensión de 71,999 Km², de los cuales 4,996.28 Km² corresponde al Lago Titicaca (lado peruano), representa el 2.5% del territorio nacional y corresponde al ámbito de la unidad geográfica sierra, tiene un clima seco y frío correspondiente a los pisos ecológicos de Suni, Puna y cordillera; está ubicado en la parte sureste del Perú en la meseta del Collao a: 13°00'66"00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich, con una población de 1.173 millones de habitantes (2017), de los cuales el 60% es rural y el 40% es urbano.

Metodología:

Método de investigación: El método aplicado en el estudio de investigación fue el hipotético deductivo, porque se apreció el fenómeno a estudiar, se planteó las hipótesis para explicar el fenómeno, los mismos que son comprobados por el análisis estadístico (Bernal, 2010).

Tipo de investigación: El tipo de investigación que se desarrolló es correlacional por que se estudió el grado de correlación de dos variables.

Diseño de investigación: El diseño de la investigación no experimental de corte transversal, porque la información sólo se recogió en un momento único, sin manipulación de las variables independientes; es transversal porque recopila datos en un momento único (Hernández et al. 2010).

Enfoque cuantitativo: La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo puesto que se manejó datos estadísticos para la asociación de variables; es decir nos centramos en mediciones objetivas y análisis estadístico de los datos recopilados mediante encuestas y cuestionarios de la motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Motivación:

Según García (2011), señala que la motivación ha sido objeto de estudio durante muchos años por la psicología, debido al grado de importancia que ocupa dentro de la gestión de personas, siendo de gran valor para las organizaciones en la actualidad. A su vez Obiekwe (2016) señala que la motivación es un proceso de gestión, que anima a las personas a trabajar mejor para beneficio de una organización, proporcionándoles motivos, basados en sus necesidades no satisfechas.

Por su parte Maslow (1991), expone que la motivación del ser humano radica en satisfacer sus principales necesidades, aquellas necesidades que estimulan en el ser humano un sentido de

autorrealización y estima personal. Este modelo lo explicó mediante una pirámide motivacional, conocida actualmente como la jerarquía de necesidades de Maslow. La teoría de Jerarquía de las necesidades según Abraham Maslow, según este autor, el comportamiento humano reside en la persona, cuyas fuerzas internas, lo motivan y le permite conducirse y comportarse dentro de su ámbito laboral; este comportamiento se produce de acuerdo a sus necesidades, siendo las más importantes las llamadas primarias o recurrentes: seguridad y necesidades fisiológicas y en segundo plano las secundarias o intelectuales: autorrealización y estima (Chiavenato, 2011).

En cambio la teoría de Herzberg considera que, el empleado busca ser reconocido dentro de una entidad, así como la satisfacción de sus necesidades, por lo tanto, su motivación será lo que lo impulse a asumir responsabilidades y a dirigir su conducta laboral al logro de metas (Peña & Villón, 2018). Motivar a un trabajador es importante, porque le permite crear un espacio que le conduzca a sentirse estimulado y comprometido con lo que realiza beneficiándose recíprocamente tanto el colaborador como la institución Robbins & Judge (2013); así mismo, Barturen & Salazar (2019) manifiestan que mientras más motivados se encuentren los trabajadores, mayor será su desempeño.

A su vez Robbins & Judge (2013) exponen que los tres elementos claves que definen a la motivación son la intensidad, dirección y persistencia: la intensidad es la suma de esfuerzos que alguien efectúa, siendo que en su totalidad se centran a opinar sobre la motivación; sin embargo, no existen probabilidades de que un esfuerzo mayor conlleve a resultados productivos en el desempeño laboral, siempre y cuando este se oriente en un estilo de gestión que beneficie a la organización.

Según Valero (1989), menciona que todas las motivaciones son diferentes, y que además no tienen la misma fuerza motivadora. En el proceso motivacional los factores importantes son los objetivos o metas hacia dónde se dirige el comportamiento motivado. Asimismo, las recompensas o los refuerzos son consideradas como una variable central del proceso motivacional. Sobre este contexto, cada acción humana genera consecuencias en dos dimensiones diferentes; definiéndose como dos tipos de motivaciones en el trabajo:

a) Intrínseca: Es aquella motivación que emana del interior, las personas intrínsecamente motivadas participan activamente en sus actividades y se comprometen libremente bajo la sensación de un control personal. Son aquellas recompensas o compensaciones que logran identificarse con su propia acción sin la ayuda de otras personas. El individuo se motiva por las consecuencias que espera lograr, por ejemplo el salario y demás compensaciones (Rodríguez, 2005).

- *Reconocimiento:* Implica que el sujeto necesita del otro para poder construir una identidad estable y plena. La finalidad de la vida humana consistiría, desde este punto de vista, en la autorrealización entendida como el establecimiento de un determinado tipo de relación consigo mismo, consistente en la auto-confianza, el auto respeto y la autoestima (Boxó et al., 2013)

- *Responsabilidad*: De acuerdo con De Febres (2007) significa responder, dar respuesta al llamado de otro. Asimismo señala que también tiene que ver con asumir las consecuencias de nuestras decisiones y acciones.
- *Logro*: Según McClelland (1989) señala que es el actuar bien por sí mismo, por la satisfacción intrínseca de hacerlo mejor.
- *Poder*: Según Weber (1993) es la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aún contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad.

b) Extrínseca: Aquella motivación que nace de una fuente externa. Esta se adapta a diversas formas siendo uno de estos las recompensas e incentivos, mostrándose de forma independiente de la propia actividad y en donde el sujeto depende de personas externas a la institución para alcanzar niveles altos de motivación. Afirma Aguirre et al. (2019) que esta dimensión de motivación se encuentra fuera del alcance del trabajador, en otras palabras que el impulso que recibe el trabajador está en las compensaciones y salarios, en la infraestructura de la empresa, entre otros; siendo estos los factores capaces de motivar una conducta determinada en el trabajador.

- *Supervisión*: Constituye una función de dirección ejercida en el nivel operacional de la empresa. Los supervisores son los administradores que dirigen las actividades de las personas no administrativas, es decir, las personas que no ejercen funciones administrativas en la empresa (Chiavenato, 2001).
- *Salario*: Son todos aquellos pagos que compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a la producción de bienes y servicios (Chiavenato, 2002).
- *Condiciones de trabajo*: Forastieri (2005), menciona que las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social
- *Beneficios*: Según Chiavenato (2002) son las comodidades, facilidades, ventajas y servicios sociales que las empresas ofrecen a los empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones.
- *Seguridad*: Según Maslow (1991) en su teoría de jerarquía de necesidades señala que se trata de conseguir la seguridad física y económica. Estar seguros en el entorno en el que vivimos, tener salud o ingresos suficientes, y en general vivir sin riesgos en el futuro.
- *Relaciones con los compañeros*: Según Bisquerra (2003) manifiesta que es lo mismo que relaciones interpersonales y la define como la interacción recíproca entre dos o más personas.
- *Desarrollo personal*: Viene a ser conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje, proporcionadas por la organización dentro de un periodo específico para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o el crecimiento humano (Chiavenato, 2011)

Referente a este tema nuevos estudios como los de Esteve & Schuster (2019) plantean una interesante tipología holística sobre la motivación laboral en el sector público, manifestando que los motivadores extrínsecos comprenden: la motivación prosocial (trabajar para la

sociedad), compromiso organizacional y grupal (trabajar para una organización o grupo con la que se identifica), e incentivos (alcanzar metas de interés propio); y motivadores intrínsecos son: disfrute (tareas placenteras), afinidad (conexión con los compañeros de labor) y calidez (ayudar a otros).

Desempeño Laboral:

De acuerdo con Chiavenato (2000) define al desempeño laboral como aquella acción o comportamiento que muestra el empleado frente al éxito de las metas establecidas. Por otra parte Sánchez (2019) manifiesta que el desempeño laboral debe evaluarse considerando condiciones de disciplina la colaboración, el impulso, la seguridad, la prudencia, la inventiva, el deseo de dominar, y las variables funcionales considerando la información sobre el puesto, la naturaleza de las gestiones realizadas, la cooperación y la iniciativa.

Según Pedraza et al. (2014) mencionan que el desempeño laboral es considerado como una piedra angular, siendo uno de los componentes más importantes para el avance de cualquier organización, ya sea una entidad de carácter público o privado, basándose en términos de efectividad y éxito empresarial. Por su lado Amador et al. (2018) señalan que son las acciones laborales individuales que realiza cada trabajador en el cumplimiento de su trabajo; a su vez Guartán (2019) expresa que se refiere a terminar la labor que le ha sido encomendada en su trabajo, con resolución, pro actividad y buenos resultados.

Según Hernández (2018), señala puntualmente la existencia de cuatro dimensiones claves que inciden notablemente en el desempeño laboral, las cuales son tomadas de diversos autores para dar sustento al tema de investigación.

a) Calidad: Según la Norma ISO 9000, define a la calidad como el grado en el que un conjunto de peculiaridades inherentes que cumplen con los requerimientos del mercado; es decir, lograr satisfacer las exigencias del cliente y de otras partes interesadas (empresa y empleado). El término calidad se desarrolla en función a ciertos estándares que son establecidos por la empresa, clasificándose en nivel pobre, bueno o excelente.

- *Trabajo en equipo:* De acuerdo con Stoner (1996) define al equipo como personas que interrelacionan con el propósito de lograr un objetivo común.
- *Buena atención:* Pérez (2007) lo relaciona con la atención del cliente y señala que constituye una herramienta indispensable que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con relación a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la organización.
- *Eficiencia:* Según Sander (2022) es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

b) Productividad: Para Smith (1993), la productividad no sólo incluye rentabilidad, innovación, eficacia y eficiencia sino que se relaciona directamente con el esfuerzo del colaborador; por eso, se define como el resultado de los esfuerzos organizacionales y personales relacionados

con términos de producción, entrega de productos y servicios. Los objetivos claramente definidos, medibles y realistas, sea de corto, mediano o largo plazo, ayudan a consolidar los esfuerzos tanto individuales como organizacionales, siendo el resultado, el mejoramiento continuo de la productividad. Así que, es necesario que cada organización empiece a trabajar a tiempo y con la mayor responsabilidad posible en cuestiones relevantes, como por ejemplo en la detección de fallas tanto interna o externa que estén afectando el crecimiento de la misma. La evaluación del rendimiento adecuadamente administrada y bien diseñada, permitirá que los colaboradores comprendan y acepten lo que se espera alcanzar, aumentando así su potencial productivo.

- *Diseño de puestos*: Es la organización de las tareas y las actividades repetitivas de un puesto y las calificaciones que necesita el ocupante, así como su posición en la organización de trabajo como un todo (Chiavenato, 2009).
- *Descripción y análisis de puestos*: El análisis se hace a partir de la descripción del puesto. Si bien están en estrecha relación, la diferencia radica en que la descripción se enfoca en el contenido del puesto y el análisis de los puestos busca determinar cuáles son los requisitos físicos y mentales que el ocupante debe cumplir, las responsabilidades que el puesto le impone y las condiciones en que debe desempeñar el trabajo (Chiavenato, 2009).
- *Evaluación del desempeño*: Según Werther & Davis (1995) señalan que constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, puesto que establece una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna.
- *Rotación de empleados*: De acuerdo con Chiavenato (2009) define como el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo.

c) **Toma de decisiones**: Kast & Rosenzweig (1988) afirman que la toma de decisiones es elemental para la actitud y el funcionamiento de la organización. Asimismo, la toma de decisiones suministra los medios de control para el resto de los procesos y permite una mejor coherencia entre los sistemas. La toma de decisiones transcurre durante nuestra vida, diariamente se toma decisiones tanto personales como profesionales, siendo muchas veces decisiones erradas que nos impiden crecer y desarrollarnos eficientemente. Asimismo, Benavides (2001) indica que en la toma de decisiones se tiene que establecer diversas alternativas de solución de conflictos, con el único propósito de aprovechar correctamente las oportunidades que nos ofrece la organización.

- *Alternativas de solución*: De acuerdo con Torchia (1975) señala que deberán basarse en las variables que queden bajo control del que deba tomar la decisión. En otras palabras, significa que quien decide, dispone de formas alternativas para utilizar sus recursos.
- *Decisiones y responsabilidades*: Según Chiavenato (2009) es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción. Por su parte Chumaceiro et al. (2020) respecto de responsabilidades señala que ha adquirido un lugar significativo en la sociedad, no solo a nivel de las empresas, sino en todas las organizaciones, cualquiera que sea su actividad o naturaleza.

- *Empoderamiento*: De acuerdo con Jones (2008) señala que viene a ser el otorgamiento de facultades, o empowerment, es el proceso de dar a los empleados de todos los niveles jerárquicos de una organización la autoridad para tomar decisiones importantes y responsabilizarse de sus resultados.

d) Conocimiento: Drucker (2002), señala que el conocimiento es aquella información eficaz que conlleva a la acción y enfocada principalmente en los resultados que se manifiestan en la persona, sociedad, economía o el proceso mismo del conocimiento. Por esta razón el conocimiento es un factor clave en el entorno empresarial, puesto que el deseo de saber más acerca del trabajo que desempeña, define claramente quién trabaja eficazmente con el conocimiento.

- *Normativa*: Según Bais (2003) simplemente es una captación lógica de la realidad social, un juicio que capta lógicamente los repartos proyectados; es decir, una norma es un enunciado en imperativo o un uso obligatorio.
- *Entidad pública*: Constituye entidad pública para efectos de la Administración Financiera del Sector Público, todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o por crearse; las Sociedades de Beneficencia Pública; los fondos, sean de derecho público o privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos; las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario; y los Organismos Constitucionalmente Autónomos (MEF, 2022).
- *Sistemas administrativos del sector público*: Son todos aquellos que tienen por objetivo regular el uso y buen manejo de los recursos públicos. Son los siguientes: sistema administrativo de gestión de recursos humanos, abastecimiento, presupuesto público, tesorería, endeudamiento público, contabilidad, inversión pública, planeamiento estratégico, defensa judicial del Estado, control y modernización de la gestión pública (SENAJU, 2020)

En particular, Campbell et al. (1991) identificó 5 dimensiones del desempeño laboral: habilidad asociada con el núcleo técnico, capacidades generales de soldado, liderazgo y esfuerzo, disciplina del individuo y capacidad física y aplomo militar. En otro aspecto, Borman & Motowidlo (1993) desarrolló un modelo RL de cuatro dimensiones que, a su vez, podría subdividirse. Las dimensiones consideran lo siguiente: desempeño con la tarea, lealtad, trabajo grupal y determinación.

Otros autores como Oka et al. (2020) afirman que, existen varios factores que pueden afectar el desempeño laboral de un empleado, como la competencia laboral y el nivel de compromiso con el trabajo.

CONCLUSIONES

Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno, periodo 2021 - 2022. La motivación intrínseca

tiene un bajo nivel de relación con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno. La motivación extrínseca tiene un alto nivel de relación con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano – Puno y a la Escuela de Posgrado por haberme acogido en la maestría en Contabilidad y Administración, mención Administración y Finanzas. Al personal administrativo nombrado de las municipalidades Provinciales de la Región Puno, quienes han colaborado en la realización del presente trabajo de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Guancha, E., Calvache Ramírez, M., & Osejo Delgado, D. (2019). Prueba Psicométrica MEIL: Motivación Extrínseca e Intrínseca en el Contexto Laboral. *Revista Criterios*, 26(2), 35-59.
- Álvarez Collazos, A. (2016). *La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública .
- Amador Licon, N., Aguirre Garcia, M., Anguiano Peña, N., & Guizar Mendoza, J. (2018). Desempeño laboral según el estado de salud laboral y uso del móvil en las organizaciones laborales. *Nova Scientia*, 10 (21), 423–440. doi:<https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- Bais , S. (2003). La norma. Teoría General del Derecho. *Universidad Nacional del Centro*, N° 5.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3a ed.). Colombia: PearsonEducación.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Mexico: Mac Graw Hil.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Psychology Faculty Publications*, 1111. doi:https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/1111
- Boxó Cifuentes, J., Aragón Ortega, J., Ruiz Sicilia, L., Benito Riesco, O., & Rubio González, M. (2013). Teoría del reconocimiento: aportaciones a la psicoterapia. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 33(117), 67-79. doi:<https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352013000100005>
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. (1991). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion: teoria, proceso y practica* (3ra. ed.). Bogota: Mcgraw-hill interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano* . México : Mc Graw- Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw- Hill Interamericana S.A.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: Mac Graw Hill.
- Chumaceiro Hernández, A., Hernández Garcia de Velazco, J., Ravina Ripoll, R., & Reyes Hernández, I. (2020). University Social Responsibility in the Organizational Happiness Management. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 5(1), 427- 440.
- De Febres, R. (2007). Para crecer en un valor . *Revista Educacion en Valores* , Vol. 1 / N° 7.
- Esteve, M., & Schuster, C. (2019). *Motivating Public Employees (Elements in Public and Nonprofit Administration)*. Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/9781108559720
- Forastieri, V. (2005). *Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud*. Oficina Regional para Centroamerica Haiti, Panama y Republica Dominicana: Organizaci6n Internacional del Trabajo.
- Garcia, R. (2011). *Estudio sobre la motivación y los problemas de convivencia escolar*. España : Universidad de Almería.
- Guartán Salinas, A., Torres Balladares, K., & Ollague Valarezo, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. doi:<https://orcid.org/0000-0002-5416-7821>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Huamani Ramírez, R. (2020). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco 2020*. Cusco: Universidad Peruana Unión .
- INEI. (2021). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020*. Lima . Recuperado el 11 de Noviembre de 2021, de www.inei.gob.pe
- Jones, G. (2008). *Teoría Organizacional: Diseño y cambio en las organizaciones*. México: Pearson Educación.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* . Madrid: Ediciones Díaz de Santos .
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea S.A. .
- MEF, M. d. (21 de 07 de 2022). *Ministerio de Economía y Finanzas - MEF*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_seoglossary&view=glossary&catid=6&id=473&lang=es
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Bogotá: Ediciones de la U.
- Obiekwe, N. (2016). *Employee Motivation and Performance*. Finlandia: Centria University of Applied Sciences. doi:<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016121520639>
- Oka Martini, I., Eddy Supriyadinata, A., Elly Sutrisni, K., & Gde Sarmawa, I. (2020). The dimensions of competency on worker performance mediated by work commitment. *Cogent Business & Management*, 7: 1794677. doi:10.1080/23311975.2020.1794677

- Olarte, S. R. (2018). *Elementos Motivadores y Desempeño Laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Espinar, Cusco - 2018*. Cusco: Universidad Cesar Vallejo.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2014). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Peña Rivas, H., & Villón Perero, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. España: Ideas propias .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico : Prentice Hall .
- Robbins, S., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México : Editorial Pearson.
- Rodríguez, J. (2005). *El factor humano en la empresa*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Sander, B. (2022). Gestión y administración de los sistemas educacionales: Problemas y tendencias. *Interamericana de Desarrollo Educativo*, 31(5), 192-201.
- SENAJU, S. N. (2020). *Gestion Pública para funcionarias y funcionarios que trabajan con poblacion joven* . Lima.
- Stoner, J. A., Freman, R. E., & Gilbert JR., D. R. (1996). *Administración* (6ta ed.). Mexico, D.F.: Pretice hal.
- Torchia, L. (1975). *Alternativas I, Formulación, Análisis, Selección*. Buenos Aires : Centro Nacional de Tecnología Educativa.
- Valero, J. (1989). *La escuela que yo quiero*. Mexico : Editorial Progreso.
- Weber, M. (1993). *Economía y Sociedad*. México: Ed. FCE.
- Werther, W., & Davis, K. (1995). *Administración de personal y recursos humanos* (4ta. ed.). México: McGraw-Hill.
- Zela Pacori, C., Calcina Cuevas, S., Castillo Machaca, J., & Campos García, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Revista Científica dominio de las Ciencias*, 13.