

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS  
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA



**LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE DEVIDA, OFICINA ZONAL TINGO MARÍA**

Tesis

Para optar el grado académico de  
MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS,  
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

Presentado por

**DIANA CUESTA SAAVEDRA**

TINGO MARÍA-PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**UNIDAD DE POSGRADO FCEA**  
**DIRECCIÓN**



**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE  
NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE  
LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**


**Nro. 006-2024-UPG-FCEA-UNAS**

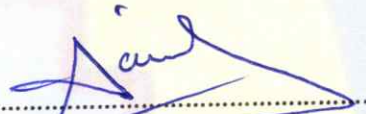
En la ciudad universitaria, siendo las **3:00 pm**, del miércoles 28 de febrero de 2024, reunidos virtualmente vía Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DEVIDA, OFICINA ZONAL TINGO MARIA**. A cargo de la candidata al grado de maestra en Ciencias Económicas, mención: Gestión pública; **DIANA CUESTA SAAVEDRA**.


Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **MUY BUENO**


Acto seguido, a horas **4:15 m.**, el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 28 de febrero de 2024

  
.....  
DR. LUIS MORALES Y CHOCANO  
PRESIDENTE DEL JURADO

  
.....  
M.SC. DAVID ANCOBAR BERROSPI.  
MIEMBRO DEL JURADO

  
.....  
DR. JHON MELÉNDEZ ORDOÑEZ  
MIEMBRO DEL JURADO

  
.....  
M.SC. FERDINAN NUNEZ FURO  
ASESOR





“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 095 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Maestría en Gestión Pública

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DEVIDA, OFICINA ZONAL TINGO MARÍA	DIANA CUESTA SAAVEDRA	<b>24 %</b> <b>Veinticuatro</b>

Tingo María, 01 de abril de 2025

  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN  
Dr. Tomas Menacho Mallqui  
IEFE

C.C. Archivo



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**  
**OFICINA DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO**

**I. DATOS GENERALES DE POSGRADO**

<b>Universidad</b>	:	Universidad Nacional Agraria de la Selva
<b>Escuela de Posgrado</b>		
<b>Maestría</b>	:	Ciencias Económicas
<b>Mención</b>	:	Gestión Pública
<b>Título de Tesis</b>	:	La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de DEVIDA, Oficina Zonal Tingo María
<b>Autor</b>	:	Diana Cuesta Saavedra
<b>Asesor de Tesis</b>	:	M. Sc. Ferdinan Núñez Furó
<b>Programa de Investigación</b>	:	Recursos humanos
<b>Línea (s) de Investigación</b>	:	Desarrollo organizacional
<b>Eje Temático de Investigación:</b>		Desempeño laboral
<b>Lugar de Ejecución</b>	:	Tingo María
<b>Año</b>	:	2023
<b>Duración</b>	:	Marzo de 2023 – diciembre de 2023
<b>Financiamiento</b>	:	S/. 2500.00 (Propio)

---

Diana Cuesta Saavedra

**Tesista**

---

Ferdinan Núñez Furó

**Asesor**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Planteamiento del problema .....	9
1.2. Formulación del problema .....	11
1.3. Justificación .....	11
1.3.1. Justificación teórica.....	11
1.3.2. Justificación práctica.....	12
1.3.3. Justificación metodológica .....	12
1.4. Objetivos .....	12
1.4.1. Objetivo general.....	12
1.4.2. Objetivos secundarios.....	12
1.5. Hipótesis.....	13
1.5.1. Hipótesis general .....	13
1.5.2. Hipótesis secundarias.....	13
1.6. Variables e indicadores.....	13
II. METODOLOGÍA .....	14
2.4.1 Población .....	15
2.4.2 Muestra.....	15
2.4.3 Ubicación en espacio.....	15
2.4.4 Unidad de análisis.....	15
2.4.5 Tipo de muestreo .....	15
2.4.6 Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos.....	15
2.4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información. ....	16
III. REVISIÓN DE LITERATURA.....	17
3.1 Antecedentes.....	17
3.2 Bases teóricas .....	21
3.2.1 Motivación.....	21
3.3 Definiciones conceptuales .....	31
IV. RESULTADOS .....	34
4.1 Los factores extrínsecos.....	34
4.2 Los factores intrínsecos .....	37

4.3	Contrastación de hipótesis.....	46
4.3.1	Datos de entrada .....	46
4.3.2	Estimación del modelo econométrico.....	47
4.3.3	Bondad de ajuste .....	49
4.3.4	Prueba de relevancia global.....	52
4.3.5	Prueba de relevancia individual .....	54
4.3.6	Análisis de efectos marginales.....	56
4.3.7	Pruebas de especificación del modelo seleccionado .....	57
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	60
	CONCLUSIONES .....	63
	RECOMENDACIONES .....	64
	REFERENCIAS .....	65
	ANEXOS.....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Prevalencia de los factores extrínsecos según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.....	34
<b>Tabla 2</b> Prevalencia de los factores extrínsecos según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	35
<b>Tabla 3</b> Prevalencia de los factores extrínsecos según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	36
<b>Tabla 4</b> Prevalencia de los factores intrínsecos según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.....	38
<b>Tabla 5</b> Prevalencia de los factores intrínsecos según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	39
<b>Tabla 6</b> Prevalencia de los factores intrínsecos según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	40
<b>Tabla 7</b> Prevalencia del rendimiento laboral según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.....	41
<b>Tabla 8</b> Prevalencia del rendimiento laboral según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	42
<b>Tabla 9</b> Prevalencia del rendimiento laboral según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	43
<b>Tabla 10</b> Prevalencia de los factores extrínsecos según el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.....	44
<b>Tabla 11</b> Prevalencia de los factores intrínsecos según el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	45
<b>Tabla 12</b> Estimación del modelo Logit.....	48
<b>Tabla 13</b> Estimación del modelo Probit .....	49
<b>Tabla 14</b> Estimación del modelo Gompit.....	49
<b>Tabla 15</b> Indicadores de bondad de ajuste de los modelos de elección discreta para medir la probabilidad de mejora del rendimiento laboral .....	50
<b>Tabla 16</b> Proporción de predicciones correctas del modelo Gompit para calcular la probabilidad de mejorar el rendimiento laboral .....	51
<b>Tabla 17</b> Estimación del modelo Gompit reducido .....	53
<b>Tabla 18</b> Matriz de correlación.....	57
<b>Tabla 19</b> Prueba de redundancia de la variable "EXTRÍNSECOS" .....	58
<b>Tabla 20</b> Prueba de redundancia de la variable "INTRÍNSECOS" .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Modelo transversal correlacional o causal.....	14
<b>Figura 2</b> Prevalencia de los factores extrínsecos según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	35
<b>Figura 3</b> Prevalencia de los factores extrínsecos según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	36
<b>Figura 4</b> Prevalencia de los factores extrínsecos según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	37
<b>Figura 5</b> Prevalencia de los factores intrínsecos según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	38
<b>Figura 6</b> Prevalencia de los factores intrínsecos según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	39
<b>Figura 7</b> Prevalencia de los factores intrínsecos según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	40
<b>Figura 8</b> Prevalencia del rendimiento laboral según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	41
<b>Figura 9</b> Prevalencia del rendimiento laboral según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	42
<b>Figura 10</b> Prevalencia del rendimiento laboral según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	43
<b>Figura 11</b> Prevalencia de los factores extrínsecos según el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	44
<b>Figura 12</b> Prevalencia de los factores intrínsecos según el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María. ....	45
<b>Figura 13</b> Punto crítico en la distribución chi cuadrado, con 2 grados de libertad y 5% de significancia estadística.....	54
<b>Figura 14</b> Puntos críticos en la distribución normal estándar Z para $\alpha=0.05$ .....	55
<b>Figura 15</b> Puntos críticos en la distribución normal estándar Z para $\alpha=0.05$ .....	56
<b>Figura 16</b> Valor crítico chi cuadrado al 5% de significancia estadística .....	59

## RESUMEN

El propósito de la investigación es evaluar cómo la motivación influye en el rendimiento laboral de los empleados de DEVIDA - Zonal Tingo María. La motivación, como variable independiente, se divide en dos factores: extrínsecos e intrínsecos, mientras que el rendimiento laboral, como variable dependiente, incluye iniciativa, eficacia, cooperación y trabajo en equipo. El estudio es de tipo transversal, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel explicativo. Se utilizó una muestra censal, evaluando a 30 colaboradores de un total de 32 existentes hasta febrero de 2023. Los datos se recopilaban mediante una encuesta utilizando un cuestionario con 14 preguntas, de las cuales 5 se utilizaron para medir el impacto de las recompensas extrínsecas, 3 para medir el impacto de las recompensas intrínsecas y 6 para medir el rendimiento laboral. El estudio confirma la influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los empleados de la Oficina de DEVIDA - Zonal Tingo María, mediante el uso de un modelo econométrico tipo Gompit de elección binaria. El efecto marginal de las recompensas extrínsecas se estima en un aumento del 42.87% en la probabilidad de mejora del rendimiento laboral, mientras que el efecto marginal de las recompensas intrínsecas se estima en un aumento del 45.19%

**Palabras clave:** Recompensas extrínsecas, recompensas intrínsecas, autoestima, habilidades, liderazgo.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research is to evaluate how motivation influences the work performance of DEVIDA - Zonal Tingo María employees. Motivation, as an independent variable, is divided into two factors: extrinsic and intrinsic, while job performance, as a dependent variable, includes initiative, effectiveness, cooperation and teamwork. The study is cross-sectional, with a quantitative approach, non-experimental design and explanatory level. A census sample was used, evaluating 30 collaborators out of a total of 32 existing until February 2023. The data was collected through a survey using a questionnaire with 14 questions, of which 5 were used to measure the impact of extrinsic rewards, 3 to measure the impact of intrinsic rewards and 6 to measure job performance. The study confirms the influence of motivation on the work performance of employees of the DEVIDA Office - Zonal Tingo María, through the use of a Gompit-type econometric model of binary choice. The marginal effect of extrinsic rewards is estimated at a 42.87% increase in the probability of improved job performance, while the marginal effect of intrinsic rewards is estimated at a 45.19% increase.

**Keywords:** Extrinsic rewards, intrinsic rewards, self-esteem, skills, leadership.

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

DEVIDA es una entidad pública que forma parte del sector de la Presidencia del Consejo de Ministros en el Perú. Tiene como objetivo principal, diseñar e implementar la estrategia nacional de lucha contra las drogas y actuar como entidad receptora de los fondos internacionales destinados a combatir este problema. Es la organización encargada de establecer la política y dirigir los esfuerzos en la lucha contra las drogas en el país.

En nuestro país, tanto las instituciones públicas como privadas consideran que el factor humano es el principal determinante de su éxito o fracaso. Se están produciendo cambios en las formas de contratación, ya que los directivos ya no se centran únicamente en buscar candidatos con buenas calificaciones, sino que buscan personas que posean otro tipo de habilidades, actitudes y aptitudes. En concreto, buscan personas que sean capaces de adaptarse fácilmente a la institución, implicarse en sus objetivos y metas, compartir su filosofía y que no se limiten simplemente a trabajar en la institución, sino que se sientan parte de ella. Aunque una buena calificación sigue siendo importante, una buena actitud lo es aún más.

Encontrar al personal adecuado que sea compatible con los objetivos de la organización es fundamental. Este personal debe ser capaz de compartir y fortalecer la cultura organizativa, ya que durante momentos de crisis esta cultura es esencial para el éxito de la institución. Para lograr esto, es necesario fomentar el intercambio de ideas, recompensar la innovación y motivar a los equipos de trabajo a generar nuevas ideas sobre cómo se hacen las cosas y encontrar nuevos productos o servicios para satisfacer las demandas cambiantes de la sociedad. Ningún líder puede hacerlo todo por sí mismo, por lo que es importante fomentar el pensamiento colectivo como base para la generación de nuevas ideas.

De ahí la importancia de una cultura organizativa que pueda ser transmitida y fortalecida por todos los miembros de la organización.

Las características que conforman una cultura organizacional sólida y fuerte son únicas para cada entidad, aunque hay aspectos comunes entre las culturas más exitosas. Las organizaciones que buscan cambiar su cultura deben enfocarse en áreas clave, como promover la moral de los empleados mediante programas de incentivos y formación, definir claramente los valores a través de la misión y visión, contar con líderes fuertes que guíen e influencien al resto del personal, y, finalmente, es fundamental establecer relaciones sólidas tanto con los empleados como con los clientes.

Las relaciones entre personas en la sociedad son muy importantes debido a la convivencia diaria con diferentes individuos, ya sea en parejas o en grupos, y también tienen un papel relevante en empresas u organizaciones, pudiendo generar tanto impactos positivos como negativos como el rechazo o el aislamiento. Esto se debe en parte al ambiente laboral que las personas crean internamente y a los diferentes estilos de comunicación que utilizan. Por lo tanto, las relaciones interpersonales son consideradas como un pilar fundamental en la vida social, formando parte de procesos valorados y necesarios como la enseñanza, el aprendizaje, la formación y, especialmente, la transformación de actitudes sociales (Blanco, 2017).

La adquisición de habilidades sociales se logra a través de las interacciones y comunicación con otras personas en el entorno social. En un lugar de trabajo saludable, es importante que los empleados se sientan emocional y psicológicamente bien, lo cual tiene un impacto positivo en su desempeño. A lo largo de la historia de la humanidad, hemos presenciado mucha violencia, falta de comprensión, desacuerdos y tensiones. En la actualidad, nos enfrentamos a desafíos que requieren acuerdos, comunicación y alianzas para promover la justicia social, la libertad y la paz. Es crucial aprender y practicar el simple precepto de

convivir respetando a los demás y tratándolos como deseamos ser tratados (Santos, 2016).

En la sociedad actual, es esencial mejorar y manejar de manera efectiva las relaciones interpersonales desde una edad temprana. Esto es necesario para que las personas sepan cómo participar y sentirse parte de un grupo que contribuye al bien común a través de su esfuerzo. El objetivo es promover el progreso e instruir a hombres y mujeres con diferentes principios en habilidades de liderazgo, transmitiendo ideales a través de su ejemplo. También implica discutir de manera responsable las reglas y métodos existentes (OIT, 1992 citado por Santos, 2016).

Además, el rendimiento laboral también es esencial, ya que muestra la máxima eficacia del empleado en sus tareas, logrando resultados favorables en su posición para alcanzar las metas establecidas por la empresa. Esto está vinculado con aspectos como la personalidad, la cooperación, la creatividad, el liderazgo, la integridad y la pasión por el trabajo. Por lo tanto, la comunicación interpersonal entre los trabajadores ayudará a evaluar su desempeño en el contexto de trabajo en equipo en la organización.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María?

### **1.2.2 Problemas específicos**

a) ¿Cómo inciden los factores extrínsecos en el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María?

b) ¿Cómo inciden los factores intrínsecos en el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

El estudio permitirá fortalecer los argumentos científicos y el conocimiento acerca de la motivación y el desempeño laboral.

Asimismo, contribuirá a renovar las bases teóricas de estos conceptos, tomando en cuenta los últimos enfoques de la gestión pública por resultados. Además, ayudará a comprender las relaciones interpersonales entre los trabajadores de esta entidad, con el objetivo de que se sientan cómodos en la realización de sus tareas específicas y se motiven a alcanzar tanto sus metas personales como las institucionales, a través del trabajo en equipo. Es decir, se busca un fortalecimiento mutuo en el que todos se apoyen y se impulsen hacia el éxito.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La investigación propuesta pretende beneficiar a los directivos y empleados de DEVIDA - Zonal Tingo María al proporcionar un diagnóstico de cómo las dimensiones de la motivación afectan el rendimiento laboral, los problemas de las relaciones interpersonales y la gestión relacionados con los procesos de manejo de personal que actualmente se están llevando a cabo. Esto permitirá establecer una forma de evaluar el rendimiento. Además, estos resultados se utilizarán como base para desarrollar políticas y estrategias que mejoren la gestión de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los empleados de la organización.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

El objetivo de este estudio es obtener la información requerida para establecer la conexión entre la motivación y el desempeño laboral de la organización que está siendo investigada. Se buscará aplicar y fortalecer la fe en la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Evaluar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

### **1.4.2. Objetivos secundarios**

a) Determinar la incidencia de los factores extrínsecos en el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

- b) Determinar la incidencia de los factores intrínsecos el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

### **1.5.2. Hipótesis secundarias**

- a) Los factores extrínsecos influyen positivamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.
- b) Los factores intrínsecos influyen positivamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

## **1.6. Variables e indicadores**

### **1.6.1 Variable dependiente**

Desempeño laboral

#### **Indicadores:**

- Iniciativa
- Eficacia
- Cooperación
- Trabajo en equipo

### **1.6.2 Variable independiente**

Motivación

#### **Indicadores:**

- Recompensas
- Incentivos
- Reconocimientos
- Autoestima
- Empatía

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de investigación

De acuerdo con Sarduy (2007), para llevar a cabo la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo. Esto se justifica mediante el uso de cálculos estadísticos y la relación entre variables. Además, se trata de un estudio de tipo aplicado, ya que se basa en una muestra que proporciona información en un solo momento y busca obtener nuevos conocimientos para resolver problemas prácticos. En nuestro caso, el objetivo de este estudio es determinar cómo la motivación afecta el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA - Zonal Tingo María.

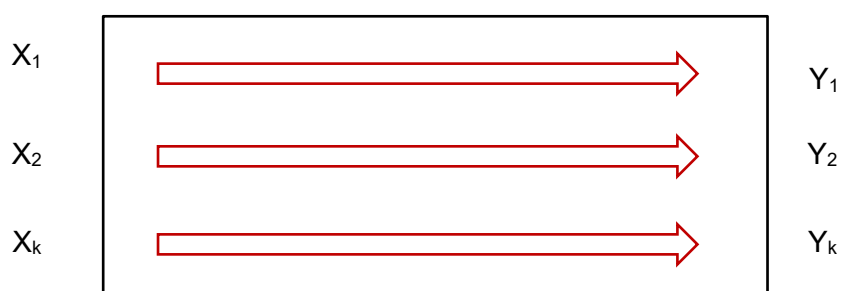
### 2.2 Nivel de investigación

Según Hernández et. Al. (2010), el objetivo de la investigación de este estudio es explicar por qué ocurre la variable dependiente, es decir, el impacto que tiene la motivación en el desempeño laboral. Por lo tanto, se puede considerar que el alcance de la investigación es de nivel explicativo.

### 2.3 Diseño

Según la opinión de Hernández-Sampieri & Mendoza Torres (2018), el diseño utilizado es no experimental, de tipo transversal o transeccional. Nuestro objetivo es establecer la relación causa-efecto, la cual se representará de la siguiente manera:

Se recolectan datos y se describen variables, y su relación de causalidad



Nota: Tomado de Hernández-Sampieri & Mendoza Torres (2018).

#### Figura 1

*Modelo transversal correlacional o causal*

## **2.4 Población y muestra**

### **2.4.1 Población**

Según los datos proporcionados por la oficina de recursos humanos de DEVIDA - Zonal Tingo María, se ha registrado un total de 32 empleados en actividad hasta octubre de 2022.

### **2.4.2 Muestra**

Dado que todos los trabajadores son accesibles y la población es pequeña, se ha decidido considerar el tamaño de la muestra igual al número total de trabajadores encuestados.

### **2.4.3 Ubicación en espacio**

La población de interés para este estudio es el personal de trabajadores de DEVIDA - Zonal Tingo María, cuya ubicación se encuentra en la Avenida José Carlos Mariátegui No 578, en el distrito de Castillo Grande, dentro de la comprensión del distrito de Rupa Rupa, en la provincia de Leoncio Prado.

### **2.4.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis de esta investigación son los trabajadores que desempeñan sus labores en la Oficina Zonal Tingo María de DEVIDA..

### **2.4.5 Tipo de muestreo**

Dado el tamaño y la accesibilidad de la población, no se utilizó ningún diseño de muestra, sino que se encuestó a todos los trabajadores de DEVIDA - Zonal Tingo María, sin excluir a nadie para evitar sesgos.

### **2.4.6 Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos**

Para recopilar los datos, se utilizó la técnica de la encuesta basada en un cuestionario que incluía preguntas relacionadas con las variables dependientes e independientes. Este cuestionario se elaboró siguiendo las propuestas de Litwin & Stringer (1968) y Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985). El instrumento consta de tres partes: la primera parte recopila información sociodemográfica, la segunda parte aborda la motivación y la tercera parte se refiere al desempeño laboral de los

trabajadores de DEVIDA - Zonal Tingo María. Las dos últimas partes se evaluaron utilizando una escala de Likert de 1 a 5, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo". Antes de aplicar el cuestionario para recopilar información, se realizó un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para garantizar la fiabilidad del instrumento de encuesta. Además, el cuestionario formulado fue validado mediante el juicio de expertos.

#### **2.4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.**

Para procesar los datos, se utilizaron los programas Microsoft Excel e IBM SPSS. Posteriormente, se realizó el análisis, la interpretación y las pruebas de hipótesis utilizando estadística descriptiva y análisis econométrico.

### III. REVISIÓN DE LITERATURA

#### 3.1 Antecedentes

(García, D. Londoño, C. & Ortiz L., 2016), realizaron un estudio titulado "Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral". En este estudio, los autores exploraron los factores que afectan la motivación de los empleados en su entorno de trabajo. Los investigadores examinaron tanto los factores internos, como la autopercepción de los empleados y su satisfacción laboral, como los factores externos, tales como el ambiente de trabajo y las políticas de la empresa. Para llevar a cabo el estudio, se recolectaron datos de una muestra de empleados de diferentes organizaciones. Los participantes respondieron a cuestionarios que evaluaban su nivel de motivación, satisfacción laboral y percepción del ambiente laboral. Los resultados del estudio revelaron que tanto los factores internos como externos afectan la motivación laboral. Aspectos internos, como la satisfacción y la autopercepción de los empleados, tuvieron una influencia significativa en su motivación, demostrando su importancia en el entorno laboral. Por otro lado, los factores externos, como el ambiente laboral y las políticas de la empresa, también tuvieron un impacto importante en la motivación de los empleados.

Según los resultados obtenidos, los autores concluyeron que las organizaciones deben considerar tanto los aspectos internos como los externos para fomentar la motivación de sus empleados. Se destacó la relevancia del factor humano en las organizaciones, ya que está estrechamente vinculado con el nivel de motivación de los empleados. Esta motivación se ve influenciada tanto por factores internos, como las necesidades de afiliación, logro y poder, como por factores externos, tales como la supervisión, los ascensos, el salario, el reconocimiento, la promoción y el trabajo en equipo.

Estos aspectos internos y externos permitieron identificar lo que los empleados necesitan para generar altos niveles de motivación. Es clave resaltar que tanto los factores internos como externos juegan un papel crucial en la motivación de los empleados y tienen un impacto significativo en el desempeño general de la organización.

Por lo tanto, las organizaciones deben implementar estrategias para mantener la participación del factor humano, facilitar el logro de proyectos y metas, mantener la motivación de los empleados y hacer que se sientan valorados en la organización.

Según (Díaz, J. Díaz, M. & Morales, S., 2014), El estudio "Motivación laboral en empleados de empresas formales en Bogotá" tuvo como objetivo determinar si existen diferencias significativas entre 385 trabajadores empleados en empresas en Bogotá en cuanto a variables como sexo, edad y tipo de contrato. Para alcanzar este objetivo, se empleó la encuesta de Motivación Laboral (ML), que evaluó tanto la motivación intrínseca como la auto competencia, desglosadas en subvariables como poder, logro, afiliación-intimidad, progreso-crecimiento, persistencia y factores situacionales. Se encontraron 5 diferencias significativas en los 38 análisis realizados para cada variable. Los autores concluyeron que la mayoría de los trabajadores no tienen una variable motivacional dominante y que hay combinaciones específicas de motivación para cada variable. Además, afirmaron que todos los individuos tienen algún tipo de motivación, aunque en menor medida, y que es posible encontrar personas con un 100% de motivación en algún tipo específico.

De acuerdo con (Murillo Lara, 2012), la investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación y el rendimiento de los empleados de dicha sede debido a las quejas constantes recibidas por los empleados. El estudio contó con la participación de 60 empleados de diversos departamentos, y la encuesta fue validada mediante el uso del software estadístico SPSS, obteniendo una confiabilidad de 0.81 según el coeficiente alfa de Cronbach. Después de revisar y validar el cuestionario original, la encuesta consistió en 40 preguntas divididas igualmente entre la motivación y el rendimiento laboral, utilizando una escala de Likert de 1 a 5. Se analizaron las respectivas dimensiones de cada variable. Las dimensiones evaluadas para la motivación fueron incentivos, salario y/o beneficios económicos, capacitación y ambiente laboral.

En cuanto al rendimiento laboral, se incluyeron dimensiones como relaciones interpersonales, productividad, productos o servicios, rendimiento y actitud. Los resultados mostraron una correlación positiva entre ambas variables. El instrumento de medición fue aplicado a empleados de diferentes departamentos y con diferentes niveles de formación académica, demostrando que los empleados motivados tienen un alto rendimiento laboral.

(Medina, 2017), en relación a los empleados de la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2017, se pudo observar que el desempeño laboral en la dimensión de Innovación presentó un bajo nivel en el 68% de los empleados, mientras que un 27% demostró un nivel medio y solo un 5% alcanzó un alto nivel. Estos resultados generan preocupación en:

- En cuanto a la dimensión de Eficiencia, se realizó una clasificación del desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial del Santa clasificó como bajo en un 71%, medio en un 26% y alto tan solo en un 3%. Estos resultados también son considerados críticos.
- Por otro lado, en cuanto a la dimensión de Crecimiento laboral, se observó que el 45% de los empleados mostró un desempeño laboral bajo, mientras que un 45% tuvo un nivel medio y el resto, un 9%, demostró un alto desempeño laboral.
- Finalmente, en la dimensión de Productividad, se pudo evidenciar que el 59% de los empleados de la Municipalidad Provincial del Santa exhibió un desempeño laboral bajo, un 38% mostró un nivel medio y solo un 3% alcanzó un alto nivel. Estos resultados también son considerados críticos.

En el estudio realizado por Larico (2015) se evidencia una correlación significativa entre los factores motivadores y el rendimiento laboral de los empleados en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.

- Se identifica una asociación significativa entre las remuneraciones que cumplen con el mínimo vital y la ejecución de responsabilidades, ya que esta relación impacta de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores.

- Se constató una conexión relevante entre los estímulos provistos a los empleados, tales como decisiones favorables, reconocimientos por escrito y oportunidades de educación, y la efectividad en sus labores.
- Se observó una relación directa entre las condiciones del ambiente físico y la valoración del trabajo y la autorrealización, ya que estos factores tienen un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados.
- Por otro lado, en su proyecto de investigación titulado "Efectos de Liderazgo y Motivación" en Mendoza, Argentina, Cabrera y Castillo (2012) llegaron a las siguientes conclusiones:
  - La motivación implica el impulso y esfuerzo orientado hacia el logro de metas, siendo un proceso llevado a cabo por individuos. Se considera esencial abordar a la persona de manera integral, reconociendo su percepción de oportunidades y amenazas en el entorno, así como sus propias fortalezas y debilidades. La empresa debe proporcionar un entorno agradable y de apoyo para facilitar el cumplimiento de sus funciones.
  - Aspectos como el trabajo en equipo, la jerarquía organizacional y el estilo de liderazgo influyen en la eficacia del trabajo para alcanzar metas. La aplicación de herramientas motivacionales contribuye a mejorar el rendimiento del personal tanto en sus responsabilidades laborales como en su vida personal, así como en su contribución a la comunidad.

- Es crucial implementar estas herramientas de motivación y liderazgo para fomentar el desarrollo integral de los individuos y promover una sociedad comprometida, reconociendo el impacto positivo que la organización tiene en la comunidad a la que pertenece.

Según Machuca (2016), el propósito de la investigación fue analizar los factores que determinan el rendimiento laboral de los licenciados en enfermería en el Hospital I EsSalud-Tingo María en 2014.

El estudio adoptó un diseño relacional y se llevó a cabo con una muestra de 22 licenciados en enfermería. Para recolectar la información, se utilizó la ficha de evaluación de desempeño laboral de la Unidad de Recursos Humanos de EsSalud. Los resultados mostraron que la mayoría de los profesionales de enfermería eran mujeres, casadas y con más de diez años de experiencia en el campo. Se descubrió una relación significativa, con un valor de  $p = 0.00$ , entre el rendimiento laboral y varios aspectos del trabajo, como el salario, los incentivos, el horario de trabajo y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Además, se observó que el 25% de aquellos con un buen rendimiento laboral habían obtenido un título de maestría o doctorado, mientras que el 83.3% y el 100% de aquellos con un buen rendimiento laboral habían realizado una especialización adicional y una especialidad en el área, respectivamente. También se descubrió una relación significativa, con un valor de  $p = 0.00$ , entre el rendimiento laboral y la aplicación de conocimientos científicos, así como el conocimiento de las medidas de seguridad del paciente por parte de los enfermeros. Además, el rendimiento laboral se vio influenciado por la percepción que los enfermeros tienen sobre los cargos del personal, y se encontró una relación con los reconocimientos que han recibido.

## **3.2 Bases teóricas**

### **3.2.1 Motivación**

La palabra "motivación" proviene del término latino "*movere*", que significa "mover". (Kreitner & Kinicki, 2003). En la psicología humana, la motivación juega un papel fundamental en el compromiso de las personas. Hace referencia a un proceso que impulsa, activa, orienta, motiva y mantiene el comportamiento de las personas hacia el logro de objetivos específicos. Aunque los patrones de comportamiento pueden variar según las necesidades, valores y habilidades de cada persona, el proceso de motivación es universal: el comportamiento es desencadenado (tanto por factores internos como externos, que pueden derivar tanto de la herencia como del entorno), motivado (por impulsos, deseos, necesidades o tendencias) y dirigido (hacia algún objetivo).

En el ámbito laboral, la motivación es el impulso que lleva a una persona a realizar una actividad específica o comportarse de cierta manera en una situación determinada. A diferencia de la actividad instintiva, la actividad motivada requiere la voluntad consciente del individuo, ya que siempre hay una causa, una razón o un estímulo que lo motiva a actuar de manera voluntaria. La motivación es clave para el desarrollo de cualquier actividad realizada por una persona y, por ende, también es crucial para su rendimiento laboral.

La investigación sobre la motivación comenzó con William James y ha evolucionado hasta las teorías sobre el logro de metas de los años ochenta. Las primeras teorías sostenían que la conducta era impulsada por instintos, impulsos, motivos y otros factores internos. En cambio, las teorías más actuales se enfocan en los procesos cognitivo-sociales como principales fuentes de motivación. Diversas corrientes psicológicas, como la teoría de las necesidades, la teoría del logro de metas, la teoría de atribución, la teoría de expectativa-valor y la teoría de la motivación intrínseca, intentan explicar este fenómeno.

Según (Robbins, 1993), citado por Ramlall (2004), la motivación se refiere a la disposición de esforzarse al máximo para alcanzar las metas de una organización, siempre y cuando ese esfuerzo satisfaga una necesidad personal. En este contexto, una necesidad es una condición interna que genera una atracción hacia ciertos resultados. Cuando una necesidad no se satisface o está ausente, provoca incomodidad y tensión en la persona, lo que a su vez impulsa ciertos comportamientos. Estos comportamientos, a su vez, motivan la búsqueda de objetivos para satisfacer dicha necesidad, al ser alcanzados, satisfacen las necesidades y disminuyen la tensión.

Por otro lado, (Maslow, 1991), parafraseo: La motivación se explica como el impulso que lleva a una persona a comportarse de cierta manera, y es el resultado de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que determinan cómo se actúa con determinación y hacia dónde se canaliza la energía en una situación específica. La motivación abarca una amplia gama de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

A pesar de tener enfoques diferentes, Chiavenato resalta que es importante tener en cuenta el entorno en el que se encuentra el individuo, mientras que Robbins sugiere que la motivación está influenciada por la alineación entre los objetivos de la organización y los objetivos personales. Además, Armstrong destaca que la cultura y los valores de la empresa desempeñan un papel crucial en la consecución de un rendimiento sobresaliente.

A medida que pasa el tiempo, podemos observar cómo las definiciones han evolucionado. En un principio, se centraban en una visión puramente sistemática de la revolución industrial, pero ahora se enfocan en una dimensión más humana, considerando que sus consecuencias no son solamente externas. Aunque las definiciones pueden tener diferentes puntos de partida, todas tienen como objetivo alcanzar metas.

### **3.2.1.1 La motivación mediante la fijación de objetivos**

Según (Navarro, 2010), se trata de una teoría bien reconocida que se enfoca en cómo motivar a los empleados y mejorar su desempeño. La estrategia de establecer metas tiene dos beneficios principales: (1) brinda incentivos para que los empleados alcancen el éxito, y (2) clarifica las expectativas sobre las responsabilidades, permitiendo que los empleados focalicen sus esfuerzos adecuadamente.

Establecer metas no se limita a instruir a los empleados a "hacer lo mejor que puedan", sino que implica establecer seis condiciones específicas:

1. Especificar un objetivo claro, como por ejemplo " Aumentar las ventas en un 5% durante los próximos seis meses."
2. Establecer metas que sean significativas para el trabajo de la persona y que estén dentro de su capacidad de control.
3. Establecer metas que ofrezcan satisfacción personal al ser alcanzadas.
4. Garantizar que los empleados estén comprometidos con sus objetivos.
5. Involucrar a los empleados en el proceso de establecimiento de metas cuando su nivel de compromiso sea bajo.
6. Suministrar retroalimentación pertinente para apoyar el establecimiento de las metas.

### 3.2.1.2 Tipos de motivación

(Ferreiro, P. & Alcázar, M., 2008), nos hacen referencia a que el actuar de las personas está influenciado por sus motivos, los cuales pueden provocar o no una motivación o impulso para actuar. Cuando la acción es impulsada por factores externos, el objetivo principal es el beneficio propio, es decir, lograr algo que satisfaga las necesidades del individuo a nivel psicológico y físico. Por otro lado, cuando la acción se basa en motivos internos, el objetivo principal es satisfacer las necesidades cognitivas, es decir, disfrutar y aprender a través de la acción en sí misma. Sin embargo, cuando la acción tiene como objetivo servir, la persona actúa por motivos más profundos, es decir, con el propósito de beneficiar a los demás. A diferencia de los otros dos motivos mencionados anteriormente, en este caso se pone de manifiesto explícitamente la preocupación por el bienestar de los demás.

Para (Whittaker J., & Whittaker S., 1991), En psicología, el término motivación se usa para comprender qué condiciones o estados estimulan o dan energía a un individuo, llevándolo a realizar conductas enfocadas en alcanzar ciertos objetivos. Aunque no existe una teoría de la motivación universalmente aceptada, algunos psicólogos conductistas sostienen que el nivel mínimo de estímulo impulsa a un organismo a comportarse de manera que elimine dicho estímulo y alcance un estado de ausencia de estímulo deseado. Esta perspectiva refleja en gran medida el funcionamiento fisiológico humano. Sin embargo, teorías cognitivas más recientes de la motivación sugieren que los seres humanos buscan optimizar su nivel de estímulo en lugar de eliminarlo completamente. Estas teorías son más efectivas para explicar la tendencia humana hacia la exploración, la preferencia por la variedad, las respuestas estéticas y la curiosidad.

Gracias a los estudios de Herzberg, se logró diferenciar entre los factores extrínsecos e intrínsecos. Los factores extrínsecos, que no necesariamente actúan como motivadores, pueden generar insatisfacción y actitudes negativas si no se comprenden y manejan adecuadamente. Por otro lado, los

factores intrínsecos son propios de la persona y fomentan la motivación y satisfacción en el trabajo. Estos factores extrínsecos no surgen de la persona, sino que tienen su origen en la empresa y están relacionados con la interacción entre la organización y el empleado. Esto abarca aspectos como las políticas empresariales, el estilo de supervisión, la compensación y las condiciones laborales. (Herzberg, 1968).

De acuerdo con las investigadoras, Herzberg ha hecho afirmaciones exageradas al sostener que el único factor motivador es el intrínseco, sin tener en cuenta los factores extrínsecos. Ferreiro y Alcázar, por su parte, van más allá y añaden un tercer factor, el "trascendental", que se enfoca de manera diferente a los otros dos. Para ellos, el factor extrínseco se refiere al interés personal, el intrínseco se relaciona con la satisfacción en la acción misma, y el trascendental implica servir a los demás.

### **3.2.1.3 Mejoría de la satisfacción laboral**

Cuando un empleado siente descontento, el primer paso para resolver su insatisfacción es identificar las causas que lo han llevado a ese estado. Estas razones pueden ser diversas e incluir aspectos como una supervisión inadecuada, condiciones laborales deficientes, percepción de inseguridad en el trabajo, compensación por debajo del promedio del mercado, limitadas oportunidades de crecimiento profesional, tensiones interpersonales y falta de perspectivas en general.

Suele ser difícil determinar las motivaciones detrás de la insatisfacción de un empleado. Pueden optar por guardar silencio o manifestar quejas sobre un aspecto específico del trabajo, cuando en realidad el origen de su molestia podría ser otro. Además, los empleados pueden dudar en compartir la verdadera causa de sus quejas por temor a posibles represalias.

El supervisor debe primero lograr que el empleado hable sobre su malestar. Sin embargo, es importante tener cuidado de no diagnosticar el problema o sugerir soluciones en ese momento, esto se debe a que el empleado puede verlo como una crítica. Por ello, el supervisor debe

motivar al empleado a identificar el problema y sugerir posibles soluciones.

De esta forma, al enfocarse de esta manera, se logra evitar que el empleado reaccione defensivamente, se disminuye la tensión y se aumenta su autoestima, al permitirle encontrar sus propias soluciones (Maier, 1975). Sin embargo, si el problema involucra a otros empleados o requiere cambios importantes, el jefe puede dar recomendaciones sobre cómo abordarlo una vez que el empleado haya hecho un diagnóstico inicial. Por último, si los supervisores no están capacitados para manejar problemas psicológicos, se podría pensar en trasladar al empleado a un consejero especializado. (Wexley K. & Yuki, G.A., 1990).

Es esencial brindar formación y capacitación al personal, elegirlos de manera adecuada, establecer una estructura organizativa, supervisar su desempeño y mantener su motivación para dirigir exitosamente una empresa. Asimismo, es fundamental tener un profundo entendimiento de los aspectos más importantes del comportamiento humano, como los motivos que impulsan a las personas a actuar de determinada manera, las actitudes que influyen en estos motivos, las opiniones, ideas e incluso prejuicios, para administrar eficazmente una empresa y liderar a las personas.

#### **3.2.1.4 Teoría de las necesidades de McClelland**

David McClelland se enfocó en analizar las razones detrás del éxito en la industria de algunos países. Por ejemplo, indagó en las razones por las cuales Estados Unidos ha logrado más éxito que otras naciones. El investigador y su equipo atribuyeron este éxito al hecho de que, en los países industrializados, la clase gerencial muestra una clara inclinación hacia la necesidad de alcanzar metas y objetivos. (McClelland, 1961). Más tarde, las investigaciones se ampliaron para cubrir tres requerimientos distintos: el deseo de alcanzar, el deseo de pertenecer y el deseo de tener poder. El deseo de alcanzar se refiere a la aspiración de una persona de lograr metas y demostrar su destreza. El deseo de pertenecer describe la necesidad de cariño, afecto y relación

con otros. El deseo de tener poder refleja el interés de una persona por tener control sobre su propio trabajo y también sobre otras personas. (Gordon, 1997).

### **3.2.1.5 Teoría de la equidad**

Según esta teoría, la fuerza principal que motiva a las personas es su lucha por lo que consideran justo. Su objetivo es analizar las relaciones entre individuos y grupos, y cómo la percepción de desigualdad puede influir en estas interacciones.

Adams (1963-1965), argumenta en su teoría que las personas tienden a evaluar la equidad al comparar su contribución y aportes en su trabajo, en relación con las recompensas que reciben, ya sea en comparación con otros colegas dentro de la empresa o con el resto de la sociedad. Existen pruebas que sugieren que los empleados comparan lo que dan y reciben en sus puestos con los demás, y que las desigualdades pueden tener un impacto en la cantidad de esfuerzo que ponen. (Robbins, 1993).

El insumo se refiere a los diversos elementos que aportan valor a un puesto de trabajo, como la formación académica, la experiencia, las habilidades, el esfuerzo, las horas dedicadas, las herramientas y el equipo utilizado. Cuando la relación entre los insumos y los resultados de un empleado se considera similar a la de otras personas, se percibe como justo y equitativo, mientras que si hay una discrepancia se percibe como una situación de desigualdad (Wexley K. & Yuki, G.A., 1990).

La causa de los problemas de motivación en los centros laborales puede revelarse a través de la desigualdad existente en ellos. De esta manera, el gerente podrá tomar medidas para reducir estas desigualdades. Para evaluar la equidad, se pueden formular las siguientes preguntas: ¿Qué aportes realiza la persona en su trabajo? ¿Cuál es su nivel de conocimientos, experiencia y esfuerzo? ¿Qué beneficios o resultados obtiene el trabajador? ¿Cuál es el nivel de

complejidad de su posición? ¿Cuál es la relación entre los aportes realizados y los resultados obtenidos? (Gordon, 1997).

Investigaciones recientes respaldan la idea de la equidad al afirmar que la motivación de los empleados está influenciada por las recompensas que reciben, tanto en términos absolutos como relativos. Cuando un empleado percibe una falta de equidad, tomará medidas para remediar la situación. Esto puede resultar en una mejora o disminución de la productividad, calidad del producto, aumento en el número de ausencias o incluso renuncias voluntarias (Robbins, 1993).

### **3.2.1.6 Teoría de la expectativa de Vroom**

#### **3.2.1.7 Expectativas, resultados y comportamiento en el trabajo:**

Este modelo se fundamenta en cuatro afirmaciones: 1) la conducta está determinada por una interacción de factores tanto individuales como ambientales; 2) las personas toman decisiones de manera consciente respecto a su comportamiento; 3) cada persona tiene necesidades, deseos y metas diferentes; 4) las personas eligen entre varias opciones de comportamiento.

#### **3.2.1.8 Expectativa de esfuerzo-desempeño:**

Las expectativas que las personas tienen sobre la dificultad del éxito influirán en sus decisiones relacionadas con el rendimiento. Si se les da la opción, las personas suelen elegir el nivel de rendimiento que consideran más probable para obtener un resultado que les permita valorarse a sí mismas y a los demás.

#### **3.2.1.9 Desempeño laboral**

En cuanto al desempeño, (Chiavenato I. , 2011), el rendimiento en un puesto de trabajo, es decir, el comportamiento exhibido por la persona que lo ocupa está influenciado por diversos factores y varía de una persona a otra. Este rendimiento es contextual y está determinado por una serie de condiciones que tienen un impacto significativo en él. El valor de las recompensas y cómo se perciben dependen del deseo personal, lo que determina cuánto esfuerzo está dispuesto a poner el individuo. Esto establece una relación de costo-beneficio bien

equilibrada. Además, el nivel de esfuerzo individual está condicionado por las habilidades necesarias para el puesto, las capacidades individuales y cómo la persona interpreta su papel en ese rol específico. De igual manera (Ross, 2013), la importancia de la gestión del rendimiento radica en su papel clave en la creación de equipos exitosos y en la búsqueda continua de resultados sobresalientes. Si no establece claramente qué se considera un rendimiento excepcional, es probable que las personas sigan sus propios criterios, que pueden diferir en gran medida de sus expectativas sobre las conductas y acciones necesarias para lograr resultados destacados. Es importante tener en cuenta que cada persona tiene su propio y único enfoque de interpretar el mundo.

Según (Werther, W. & Davis, D. , 2008), La evaluación del rendimiento es el proceso en el que se estima el desempeño general de un empleado, es decir, el conjunto de aportes que hace a la organización y, en última instancia, justifica su permanencia en la empresa. La mayoría de los empleados buscan recibir retroalimentación sobre su desempeño y los supervisores deben evaluar su rendimiento individual para determinar las acciones a tomar. Cuando el rendimiento no alcanza los estándares establecidos, el gerente o supervisor debe implementar medidas correctivas; del mismo modo, el rendimiento satisfactorio o que supera las expectativas debe ser reconocido e incentivado.

### **Importancia de la evaluación del desempeño**

Según (Werther, W. & Davis, D. , 2008), la evaluación del desempeño es crucial en las organizaciones debido a que el papel del capital humano ha adquirido mayor relevancia. Los directivos se enfrentan a uno de los principales desafíos en este sentido. El comportamiento laboral se define como las acciones y contribuciones de los individuos en su trabajo, las cuales son percibidas por otros como un aporte para alcanzar los objetivos de la organización ( Franklin Fincowsky, E. & Krieger; M., 2011).

La manera en que un trabajador busca y alcanza los objetivos establecidos en una organización es lo que refleja su rendimiento laboral. Esto implica la implementación de una estrategia individual para alcanzar dichos objetivos (Chiavenato I. , 2000). Las personas presentan variaciones en su rendimiento debido a diversas causas. La diversidad origina diferentes formas de actuar que, en su mayoría, se relacionan con necesidades y objetivos. Se han utilizado múltiples factores para explicar las discrepancias individuales en el rendimiento, como las habilidades y competencias, las recompensas internas y externas, los niveles de ambición, entre otros. Sin embargo, la motivación suele ser el factor más destacado entre todos ellos (Chiavenato I. , 2000).

Del mismo modo, el rendimiento en el trabajo refleja la forma en que los empleados de una organización trabajan de manera eficiente para lograr objetivos comunes, siguiendo las reglas fundamentales previamente establecidas. (Stoner, 1996).

Por su parte, ( Franklin Fincowsky, E. & Krieger; M., 2011), seguirán existiendo mientras se mantenga un buen desempeño. Por otro lado, Davis señala que el desempeño eficaz se logra a través del desarrollo de habilidades y conocimientos relevantes, así como la capacidad para enfrentar desafíos y adaptarse a diferentes situaciones. Finalmente, Tosi agrega que el desempeño se puede mejorar a través de un liderazgo efectivo, la claridad en los roles y responsabilidades, así como el establecimiento de metas claras y realistas. En resumen, el desempeño se puede percibir como la contribución de un individuo hacia el logro de objetivos organizacionales, influenciado por diferentes factores como la motivación, las recompensas, el desarrollo de habilidades y el liderazgo efectivo.

### **3.3 Definiciones conceptuales**

#### **✓ Motivación**

Se refiere al estado emocional que motiva a una persona a actuar de manera específica para lograr un objetivo o llevar a cabo una actividad que satisfaga sus necesidades personales. Estas fuerzas internas influyen en el comportamiento exhibido por un individuo.

#### **✓ Intensidad**

Consiste en el impulso de la motivación en un amplio rango de niveles de energía, desde la falta de interés hasta un estado de máxima atención y capacidad de reacción.

#### **✓ Esfuerzo**

Consiste en usar de manera enérgica todas nuestras capacidades físicas, mentales y espirituales para lograr un objetivo determinado.

#### **✓ Tarea**

Trabajo que realiza una persona.

#### **✓ Dirección Función**

Se trata de una directiva de gestión que analiza los objetivos y los planes para lograrlos, dirige y guía a las personas hacia estos objetivos. Se trata de una función administrativa que sigue a la planificación y la organización, encargada de poner en marcha las acciones de la organización. Implica influir en las personas y tomar medidas concretas. La dirección se lleva a cabo mediante la comunicación, el liderazgo y la motivación.

#### **✓ Meta**

Un objetivo de corto plazo.

#### **✓ Comunicación**

La comunicación es el proceso de compartir información entre personas, que implica la transmisión de un mensaje por parte de un emisor a un receptor a través de un canal físico que los separa. Se trata de hacer que un mensaje sea entendido y compartido entre individuos.

### ✓ **Persistencia**

La perseverancia implica la habilidad de persistir a pesar de los contratiempos, inconvenientes, falta de motivación, monotonía, frustración o la tentación de abandonar, consiste en perseguir metas y dedicarse a cumplir las tareas asignadas.

### ✓ **Superación**

La superación se refiere al proceso de superar obstáculos o dificultades, así como a la mejora en la actividad profesional y en el ámbito personal. También implica la mejora de las cualidades personales de una persona.

### ✓ **Objetivos**

Metas o resultados que busca alcanzar la organización en un periodo específico.

### ✓ **Desempeño laboral**

Se refiere al desempeño y la conducta que muestra un empleado al llevar a cabo las responsabilidades y tareas fundamentales requeridas por su puesto dentro de un entorno laboral particular, lo que evidencia su capacidad y competencia.

### ✓ **Eficacia.**

Se refiere al grado en que se han logrado resultados, es decir, la habilidad para alcanzar metas. En un sentido amplio, representa la habilidad de una organización para satisfacer las demandas del entorno o del mercado, relacionada con los objetivos que busca alcanzar.

### ✓ **Trabajo**

Está referida a la acción de los seres humanos orientada a modificar el entorno natural con el propósito de satisfacer una necesidad, es considerada por los economistas consideran el trabajo como uno de los elementos clave de la producción, junto con la tierra y el capital.

### ✓ Conocimiento

Datos organizados y estructurados. Es un activo intangible fundamental y el recurso principal en la era de la comunicación. Representa el conocimiento adquirido mediante el estudio y la experiencia.

### ✓ Eficiencia

La relación entre costos y beneficios implica la comparación entre lo que se obtiene y lo que se podría obtener. Esto implica realizar las acciones de manera adecuada y poner énfasis en los métodos utilizados. La eficacia se refiere a la capacidad de cumplir con los estándares establecidos, basados en estudios de tiempos y movimientos, de manera integral.

### ✓ Responsabilidad

Se refiere al acto de cumplir con las responsabilidades o tomar decisiones con precaución, y también a la manera de responder entendiendo plenamente que las consecuencias de cumplir o no con las obligaciones recaen en uno mismo.

### ✓ Liderazgo

La influencia interpersonal se refiere a la capacidad de afectar el comportamiento de otras personas a través de la comunicación interhumana, con el propósito de alcanzar un objetivo específico. Se trata de un proceso que implica dirigir y orientar el comportamiento de las personas hacia metas predeterminadas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Los factores extrínsecos

Los factores extrínsecos o también conocido como recompensas extrínsecas, son los factores externos al puesto de trabajo de un servidor, incluyen ascensos, equipo y mejores instalaciones para el trabajo, entre otros; también incluyen la oportunidad de establecer un contrato social con los colaboradores implica ofrecer recompensas financieras, como salario, beneficios adicionales y el reconocimiento por parte de un superior. Es importante reconocer que el dinero es una recompensa externa significativa. Se ha argumentado que, aunque se acepta generalmente que el dinero es el principal medio para incentivar y modificar el comportamiento en la industria, se sabe poco acerca de cómo funciona exactamente. Para comprender realmente cómo el dinero influye en el comportamiento, es necesario comprender las percepciones y preferencias de la persona a la que se le otorga una recompensa financiera. En ese sentido, la Tabla 1, nos indica que el 60% de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María están de acuerdo y reconocen a las recompensas extrínsecas como un factor motivador del rendimiento laboral. Con arreglo al sexo de los trabajadores, se observa que, el 65.2% de los varones y el 42.9% de las mujeres reconocen ser motivados por factores extrínsecos, tal como se puede corroborar en la Figura 2.

**Tabla 1**

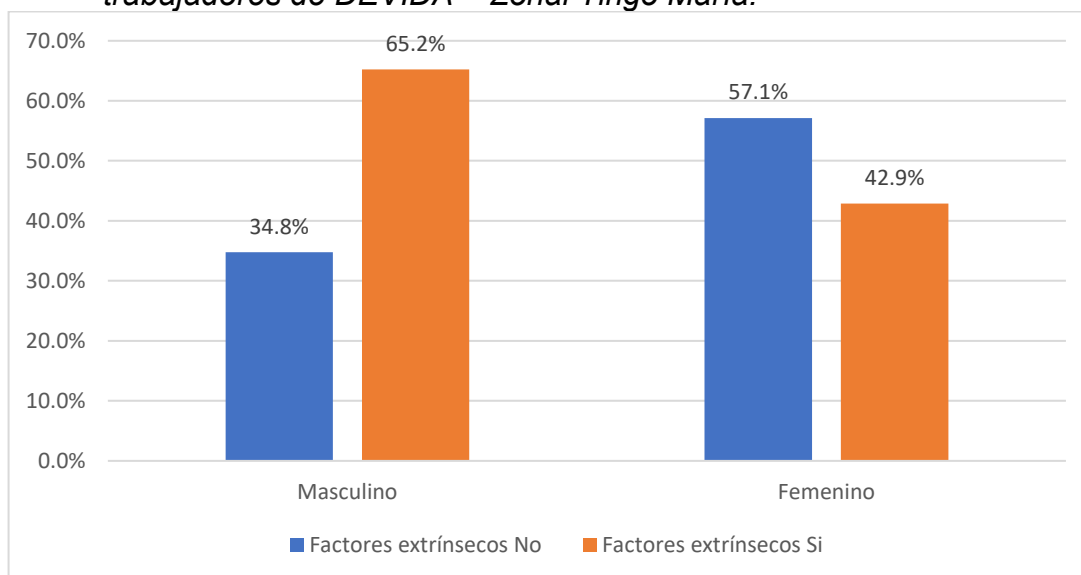
*Prevalencia de los factores extrínsecos según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

Sexo	Factores extrínsecos		Total
	No	Si	
<b>Masculino</b>	34.8%	65.2%	<b>100.0%</b>
<b>Femenino</b>	57.1%	42.9%	<b>100.0%</b>
<b>Total</b>	<b>40.0%</b>	<b>60.0%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 2**

*Prevalencia de los factores extrínsecos según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Con relación al régimen laboral de los trabajadores no existe mayor diferencia, por cuanto el 60% de los trabajadores sujetos a los regímenes CAS y DL 728 reconocen la importancia y el rol motivador de los factores extrínsecos, mientras que, a nivel de los servidores bajo el régimen SERVIR (Ley 30057) comparten al 50% dicho reconocimiento, tal como se puede apreciar en la Tabla 2 y Figura 3.

**Tabla 2**

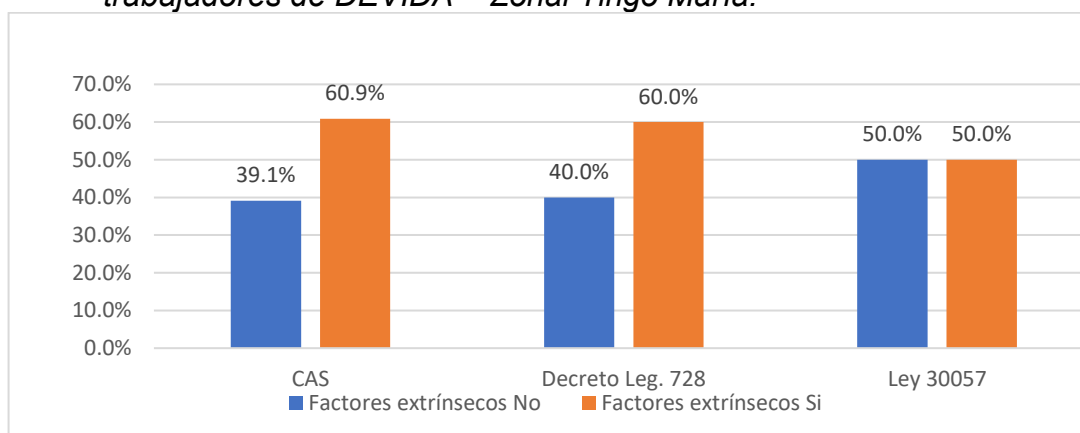
*Prevalencia de los factores extrínsecos según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

Régimen laboral	Factores extrínsecos		Total
	No	Si	
<b>CAS</b>	39.1%	60.9%	<b>100.0%</b>
<b>Decreto Leg. 728</b>	40.0%	60.0%	<b>100.0%</b>
<b>Ley 30057</b>	50.0%	50.0%	<b>100.0%</b>
<b>Total</b>	<b>40.0%</b>	<b>60.0%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 3**

*Prevalencia de los factores extrínsecos según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Según el nivel educativo, el 100% de los trabajadores con educación superior técnica de mando medio y aquellos con secundaria completa reconocen plenamente a los factores extrínsecos como motivadores del rendimiento laboral. Similarmente el 70% y el 57.1% de los servidores con maestría incompleta y completa, admiten el efecto motivador de las recompensas extrínsecas, tal como se puede observar en la Tabla 3 y Figura 4.

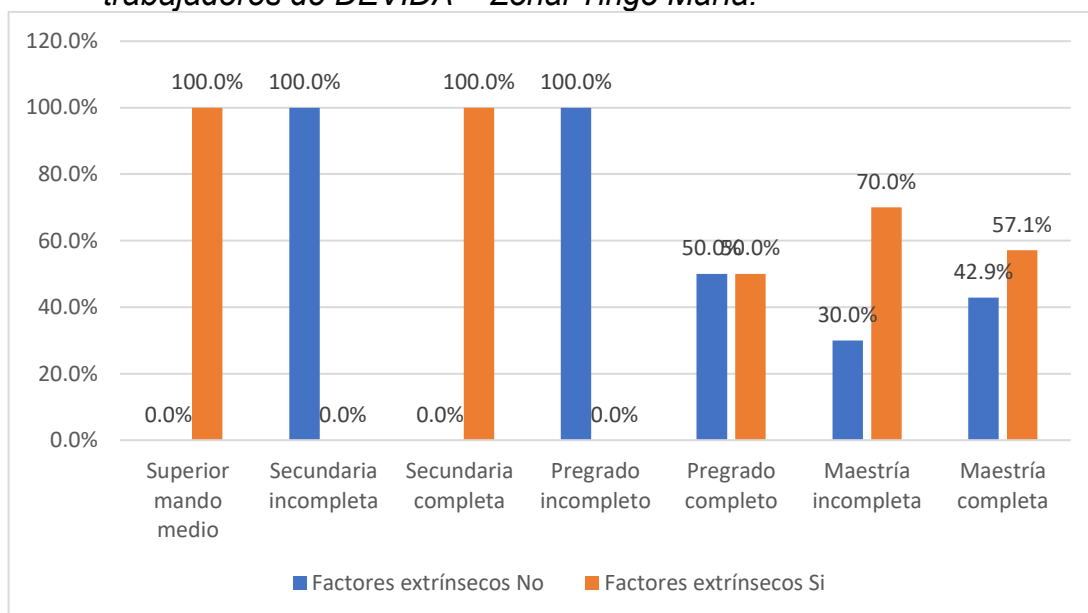
**Tabla 3**

*Prevalencia de los factores extrínsecos según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

Nivel	Factores extrínsecos		Total
	No	Si	
<b>Superior mando medio</b>	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
<b>Secundaria incompleta</b>	100.0%	0.0%	<b>100.0%</b>
<b>Secundaria completa</b>	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
<b>Pregrado incompleto</b>	100.0%	0.0%	<b>100.0%</b>
<b>Pregrado completo</b>	50.0%	50.0%	<b>100.0%</b>
<b>Maestría incompleta</b>	30.0%	70.0%	<b>100.0%</b>
<b>Maestría completa</b>	42.9%	57.1%	<b>100.0%</b>
<b>Total</b>	<b>40.0%</b>	<b>60.0%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 4**  
**Prevalencia de los factores extrínsecos según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.**



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

## 4.2 Los factores intrínsecos

Las recompensas intrínsecas son motivadores internos que impulsan a los empleados a cumplir con tareas y proyectos específicos. Estas recompensas provienen de aspectos psicológicos como habilidades, emociones y acciones, e incluyen la satisfacción personal, el orgullo y la autoestima. Los empleados se sienten valorados en la empresa gracias a estas recompensas internas. Surge del desempeño laboral de cada persona y en ocasiones se consideran autorrecompensas. Por ejemplo, una persona puede decidir si considera un determinado nivel de desempeño como un desafío y como un logro significativo.

En la Tabla 4 y Figura 5, a diferencia de lo que sucede con las recompensas extrínsecas, se puede apreciar que, tanto los varones con un 69.6%, como las mujeres con un 57.1% consideran que los factores intrínsecos sí constituyen un elemento motivador del desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María.

**Tabla 4**

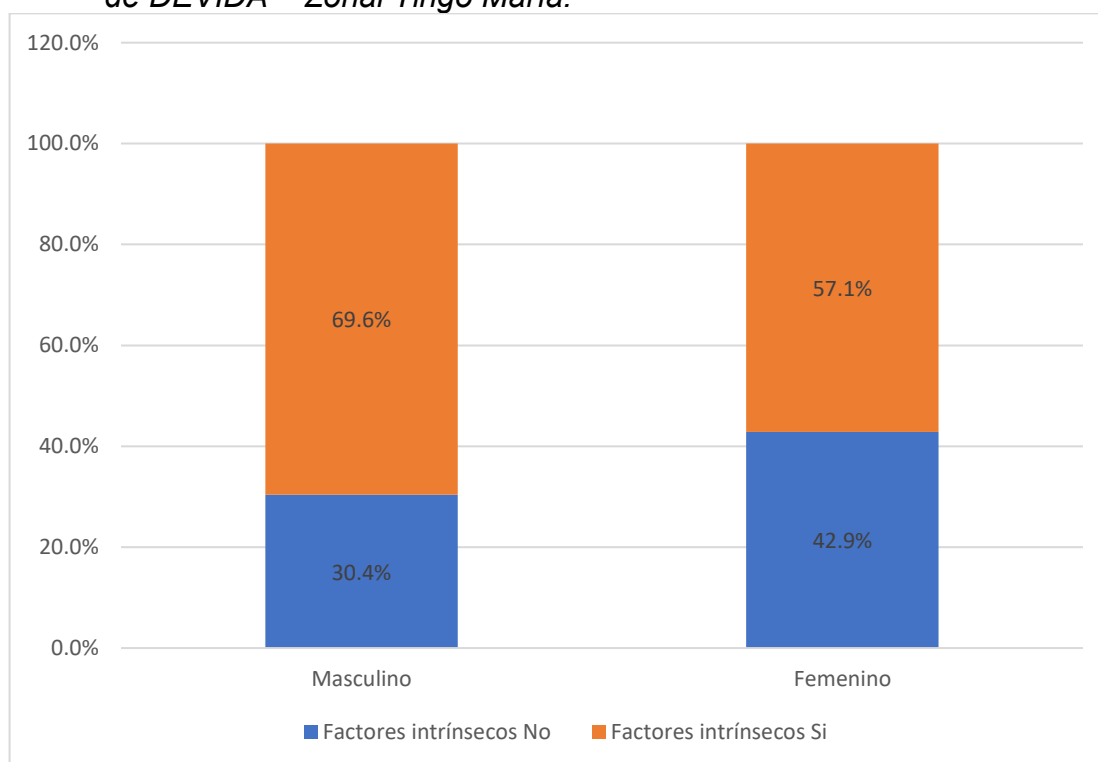
Prevalencia de los factores intrínsecos según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Sexo	Factores intrínsecos		Total
	No	Si	
Masculino	30.4%	69.6%	100.0%
Femenino	42.9%	57.1%	100.0%
<b>Total</b>	<b>33.3%</b>	<b>66.7%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 5**

Prevalencia de los factores intrínsecos según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Con respecto al régimen laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María; como se aprecia en la Tabla 5 y Figura 6, al igual de lo que ocurre con los factores extrínsecos, con los factores intrínsecos sucede lo mismo; es decir, tanto los trabajadores bajo el régimen CAS (65.2%), como aquellos bajo el régimen del DL 728 (80.0%), están plenamente seguros que las recompensas intrínsecas constituyen elementos motivadores del desempeño laboral de los servidores de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María.

**Tabla 5**

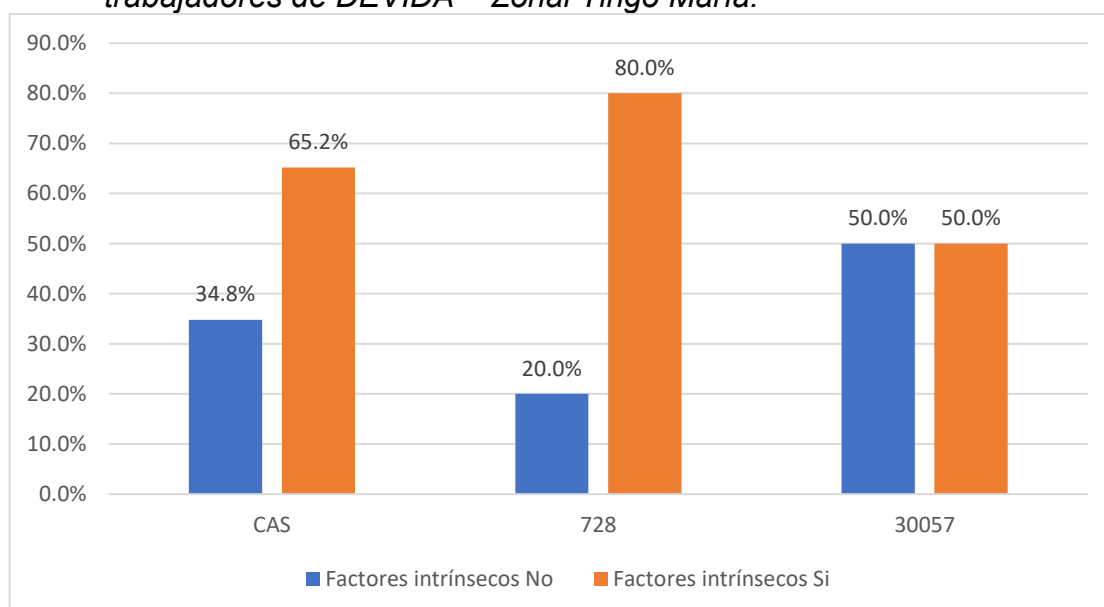
*Prevalencia de los factores intrínsecos según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

Régimen laboral	Factores intrínsecos		Total
	No	Si	
CAS	34.8%	65.2%	100.0%
728	20.0%	80.0%	100.0%
30057	50.0%	50.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>33.3%</b>	<b>66.7%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 6**

*Prevalencia de los factores intrínsecos según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Con relación al nivel educativo de los trabajadores, a diferencia de lo que sucede con las recompensas extrínsecas, en la Tabla 6 y Figura 7 se puede advertir que, con excepción de aquellos servidores con estudios de pregrado completo; el 100% de los trabajadores con estudios de mando medio, secundaria incompleta, secundaria completa y, pregrado completo, son más contundentes en afirmar la naturaleza motivacional de los factores intrínsecos. De igual forma, aunque en menor medida, se puede apreciar que los trabajadores con maestría incompleta (70.0%) y maestría completa (57.1%), reconocen el rol motivador de las recompensas intrínsecas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María.

**Tabla 6**

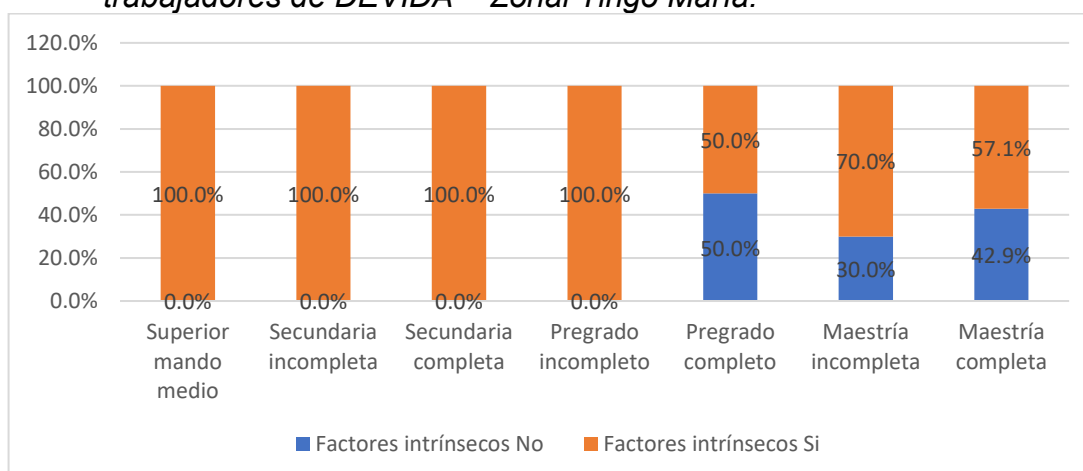
Prevalencia de los factores intrínsecos según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Nivel	Factores intrínsecos		Total
	No	Si	
<b>Superior mando medio</b>	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
<b>Secundaria incompleta</b>	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
<b>Secundaria completa</b>	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
<b>Pregrado incompleto</b>	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
<b>Pregrado completo</b>	50.0%	50.0%	<b>100.0%</b>
<b>Maestría incompleta</b>	30.0%	70.0%	<b>100.0%</b>
<b>Maestría completa</b>	42.9%	57.1%	<b>100.0%</b>
<b>Total</b>	<b>33.3%</b>	<b>66.7%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 7**

Prevalencia de los factores intrínsecos según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

La percepción de los propios trabajadores según sexo nos indica que el 65.2% de los varones y el 57.1% de las mujeres admiten que los factores motivacionales tienen un impacto significativo en el rendimiento laboral de los empleados, tal como se puede observar en la Tabla 7 y Figura 8 que se presenta a continuación.

**Tabla 7**

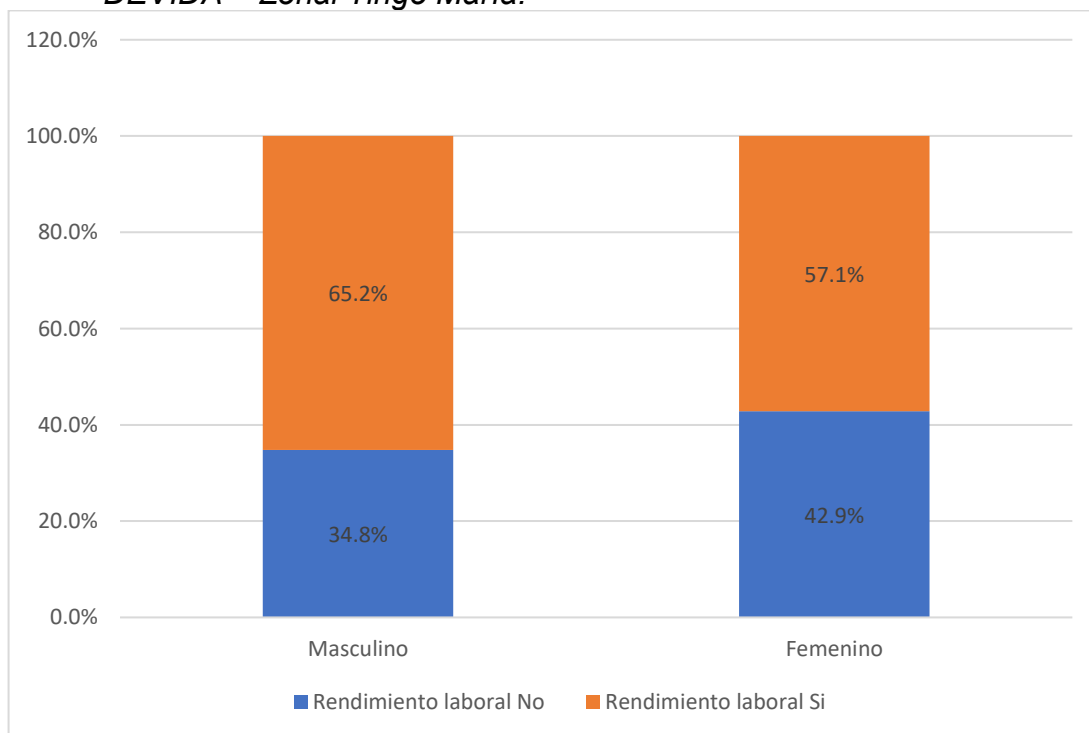
Prevalencia del rendimiento laboral según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Sexo	Rendimiento laboral		Total
	No	Si	
<b>Masculino</b>	34.8%	65.2%	<b>100.0%</b>
<b>Femenino</b>	42.9%	57.1%	<b>100.0%</b>
<b>Total</b>	<b>36.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 8**

Prevalencia del rendimiento laboral según sexo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Con arreglo al régimen laboral que ostenta cada servidor, como se puede apreciar en la Tabla 8 y Figura 9, el 65.2% de los trabajadores sujetos al régimen CAS y el 60% sujetos al Decreto Ley 728, reconocen el impacto de la motivación sobre el desempeño laboral de los de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María; mientras que, a nivel de los trabajadores sujetos a la Ley 30057, las opiniones están divididas al 50%.

**Tabla 8**

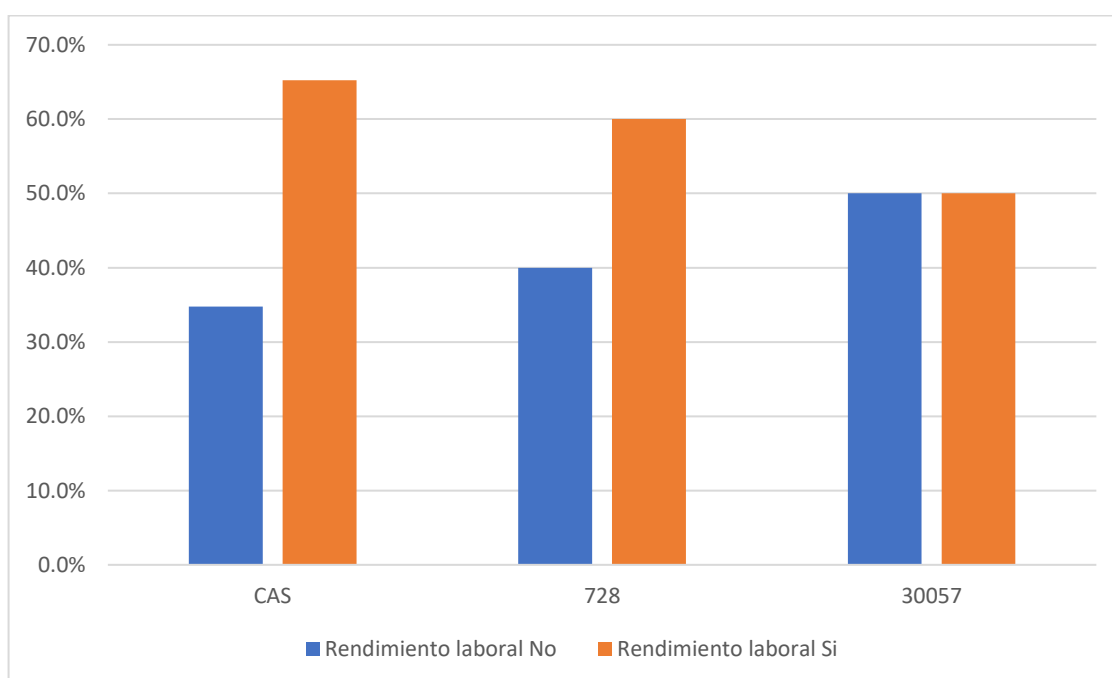
*Prevalencia del rendimiento laboral según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

Régimen laboral	Rendimiento laboral		Total
	No	Si	
CAS	34.8%	65.2%	100.0%
728	40.0%	60.0%	100.0%
30057	50.0%	50.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>36.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 9**

*Prevalencia del rendimiento laboral según régimen laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Con excepción de los trabajadores con secundaria incompleta, indistintamente cuál sea el nivel educativo, los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María, son contundentes en afirmar que la motivación es un factor determinante del rendimiento laboral, tal como se aprecia en la Tabla 9 y Figura 10.

**Tabla 9**

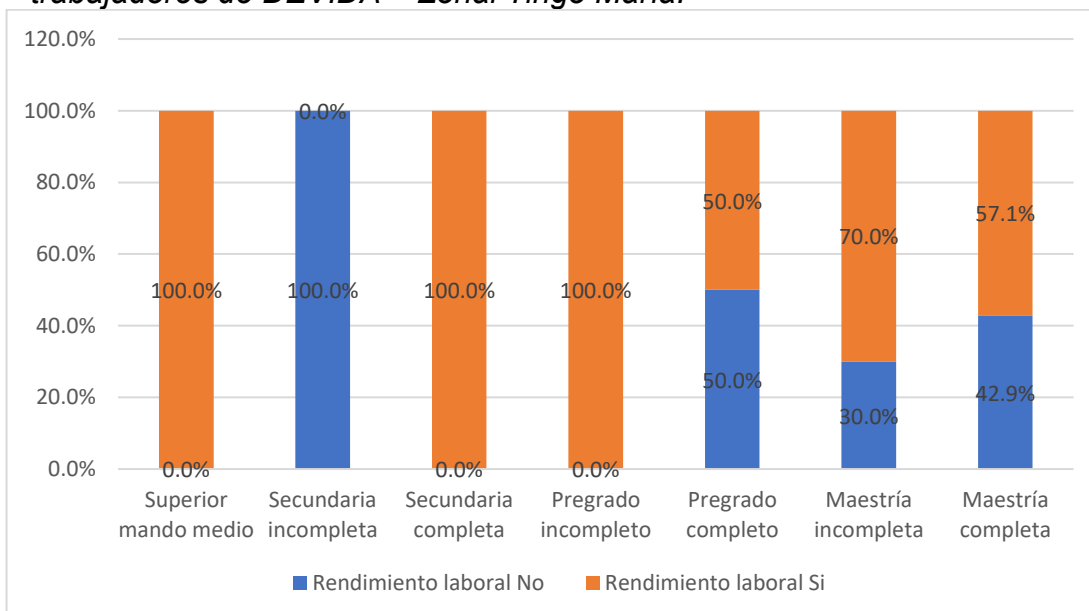
*Prevalencia del rendimiento laboral según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

Nivel	Rendimiento laboral		Total
	No	Si	
<b>Superior mando medio</b>	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
<b>Secundaria incompleta</b>	100.0%	0.0%	<b>100.0%</b>
<b>Secundaria completa</b>	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
<b>Pregrado incompleto</b>	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
<b>Pregrado completo</b>	50.0%	50.0%	<b>100.0%</b>
<b>Maestría incompleta</b>	30.0%	70.0%	<b>100.0%</b>
<b>Maestría completa</b>	42.9%	57.1%	<b>100.0%</b>
<b>Total</b>	<b>36.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 10**

*Prevalencia del rendimiento laboral según nivel educativo de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023 a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

La Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María ha identificado que las recompensas extrínsecas, que son las recompensas tangibles que los

empleados reciben por su buen desempeño, son percibidas como una de las principales motivaciones que influyen en su rendimiento laboral. Según los resultados de la Tabla 10 y la Figura 11, se puede observar que el 88.9% de los empleados considera que el otorgamiento de recompensas extrínsecas tiene un impacto positivo en su rendimiento laboral.

**Tabla 10**

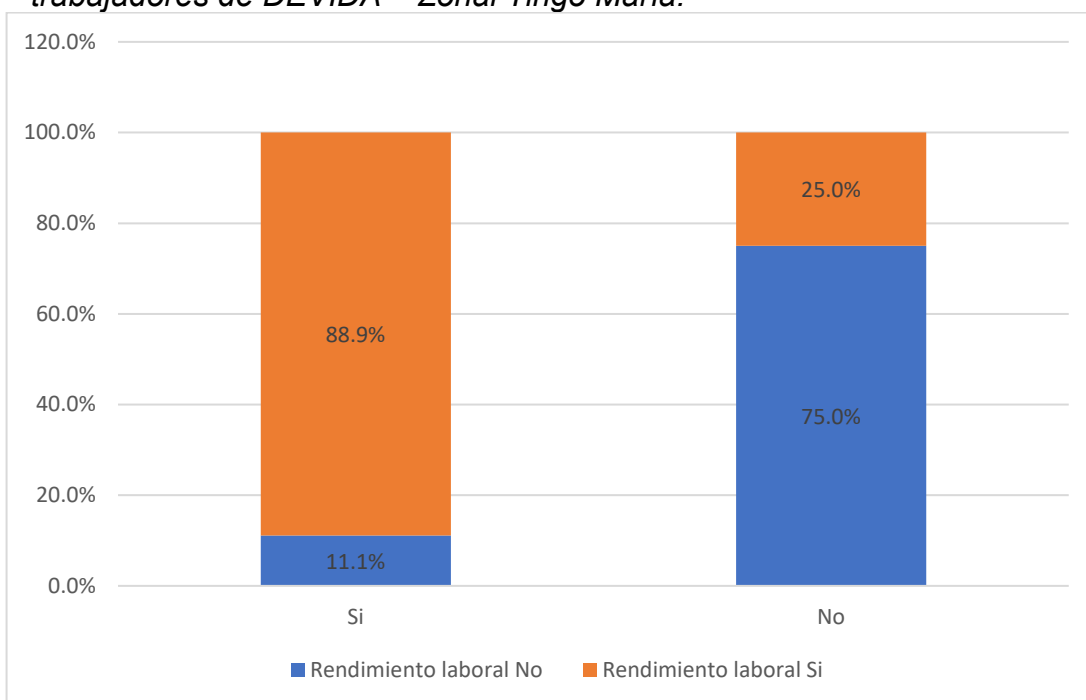
*Prevalencia de los factores extrínsecos según el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

Factores extrínsecos	Rendimiento laboral		Total
	No	Si	
<b>Si</b>	11.1%	88.9%	<b>100.0%</b>
<b>No</b>	75.0%	25.0%	<b>100.0%</b>
<b>Total</b>	<b>36.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 11**

*Prevalencia de los factores extrínsecos según el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023, a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

Finalmente, la motivación intrínseca, referida como el cambio en el comportamiento del trabajador que es impulsado por recompensas internas, son reconocidas como tales por el 85% de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María, tal como se puede apreciar en la Tabla 11 y Figura 12.

**Tabla 11**

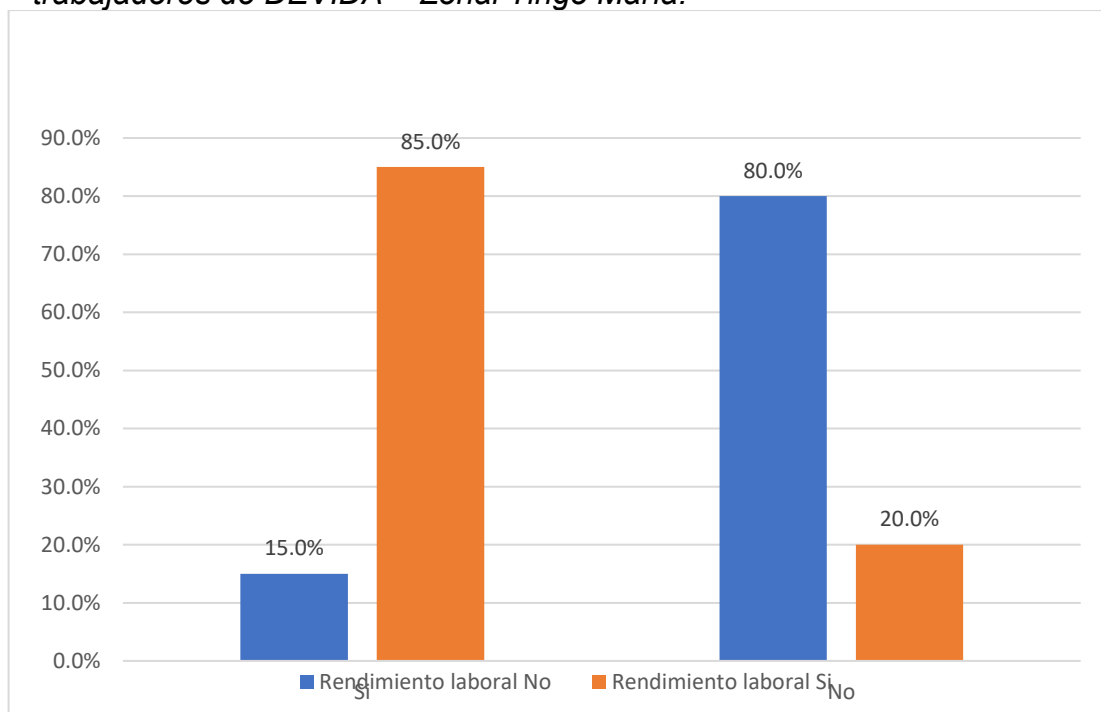
*Prevalencia de los factores intrínsecos según el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

Factores intrínsecos	Rendimiento laboral		Total
	No	Si	
Si	15.0%	85.0%	100.0%
No	80.0%	20.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>36.7%</b>	<b>63.3%</b>	<b>100.0%</b>

**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023 a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

**Figura 12**

*Prevalencia de los factores intrínsecos según el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*



**Nota:** Datos provenientes de encuesta aplicada en febrero de 2023 a los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

A efectos de realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, recordemos que el enunciado de la hipótesis general es: *“La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María”*; en tanto que, las hipótesis específicas son las siguientes:

*a) Los factores extrínsecos influyen positivamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

*b) Los factores intrínsecos influyen positivamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de DEVIDA – Zonal Tingo María.*

Dado que la variable dependiente constituye una variable cualitativa (Rendimiento laboral), se recurrió al uso un modelo econométrico de elección binaria. Para ello, se estimaron tres tipos de modelos: Logit, Probit y Gompit (Valor extremo).

A continuación, se desarrolla todo el proceso seguido para contrastar la hipótesis de investigación.

#### 4.3.1 Datos de entrada

En el Anexo 1 del presente informe, se presentan los datos provenientes de la aplicación de la encuesta aplicada en el mes de febrero de 2023 a 30 trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María. En dicho documento se puede apreciar que, se recogieron algunos datos generales, tales como: edad, sexo, régimen laboral al cual pertenece y el nivel educativo actual que ostentaba en ese entonces el trabajador encuestado. También, se aprecian datos recogidos según la Escala de Likert, referidos a 5 ítems para medir la incidencia de las recompensas extrínsecas, 3 ítems para medir la incidencia de las recompensas intrínsecas y 6 para medir el efecto o el impacto de las variables anteriores sobre el rendimiento laboral de cada trabajador. Obsérvese que, por criterio de la autora, se asumió lo siguiente:

- Si el puntaje promedio de los ítems para medir la incidencia de los factores o recompensas extrínsecas es 4 o mayor que 4, entonces se asume que las

recompensas extrínsecas sí influyen en el rendimiento laboral del trabajador (“Sí” =1, “No” =0).

- Si el puntaje promedio de los ítems para medir la incidencia de los factores o recompensas intrínsecas es 4 o mayor que 4, entonces se asume que las recompensas intrínsecas sí influyen en el rendimiento laboral del trabajador (“Sí” =1, “No” =0).
- Si el puntaje promedio de los ítems para medir las competencias y la eficacia del trabajador (rendimiento laboral) es 4 o mayor que 4, entonces se asume que el rendimiento laboral del trabajador es impactado bien por las motivaciones extrínsecas, las motivaciones intrínsecas o por ambas a la vez (“Sí” =1, “No” =0).

#### **4.3.2 Estimación del modelo econométrico**

Si consideramos un conjunto de variables independientes agrupadas en un vector  $X$ , que puede explicar una variable  $Y$ , representada como  $Y_i = X_{ti} \beta + u_i$  (donde  $u_i$  es el término de error aleatorio y  $\beta$  es un vector columna de los parámetros a estimar), se empleará un modelo econométrico de elección binaria Probit, Logit o Gompit, dependiendo de la función de distribución acumulativa de probabilidad de  $Y_i$ . Estos modelos se caracterizan al emplear el método de máxima verosimilitud para estimar los parámetros. Para estimar el modelo econométrico de elección binaria, se utiliza un diseño de investigación transversal no experimental que se basa en una muestra aleatoria de 30 trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María. Previa a la estimación del modelo econométrico, creamos un conjunto de modelos Probit, Logit y Gompit; éstos, nos conducen a calcular la probabilidad de mejorar el rendimiento laboral. Estos modelos son especialmente valiosos porque nos permiten predecir y analizar cómo varía la probabilidad de mejorar el rendimiento laboral frente a cambios en las variables independientes, ya sean continuas o categóricas. Al usar un enfoque de elección discreta con una variable dependiente cualitativa, calculamos los coeficientes de cada variable explicativa, los cuales indican la relación causal (positiva o negativa) entre las variables independientes y la probabilidad de que los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María mejoren su rendimiento laboral.

Las siguientes, son las expresiones funcionales de cada uno de los tipos de modelos de elección discreta que deben ser estimados.

Modelo Logit: cuando la función de distribución utilizada es la logística:

$$P(y = 1) = G(Z) = e^Z / [1 + e^Z]$$

Modelo Probit: cuando la función de distribución que se utiliza es la normal tipificada,  $N(0, 1)$ :

$$P(y = 1) = \Phi(Z) = \int_{-\infty}^{Z_i} \phi(s) ds$$

Modelo Gompit: cuando la función de distribución es Valor Extremo Tipo I (Gompit):

$$P(y = 1) = \Omega(x_i\beta) = \Omega(Z_i) = e^{-e^{-Z_i}}$$

A continuación, se presentan las tablas 12, 13 y 14, que muestran los resultados de las estimaciones realizadas en el programa *Econometric Views* para los modelos de elección binaria: *Logit*, *Probit* y *Gompit*.

**Tabla 12**

*Estimación del modelo Logit*

```

=====
Dependent Variable: RENDLAB
Method: ML - Binary Logit (Newton-Raphson / Marquardt steps)
Date: 11/28/22 Time: 19:02
Sample: 1 30
Included observations: 30
Convergence achieved after 6 iterations
Coefficient covariance computed using observed Hessian

```

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	-2.870268	1.272618	-2.255404	0.0241
EXTRINSECOS	3.036650	1.245172	2.438739	0.0147
INTRINSECOS	2.969950	1.282059	2.316547	0.0205

McFadden R-squared	0.513619	Mean dependent var	0.633333
S.D. dependent var	0.490133	S.E. of regression	0.327999
Akaike info criterion	0.839258	Sum squared resid	2.904744
Schwarz criterion	0.979378	Log likelihood	-9.588873
Hannan-Quinn criter.	0.884084	Deviance	19.17775
Restr. deviance	39.42947	Restr. log likelihood	-19.71473
LR statistic	20.25172	Avg. log likelihood	-0.319629
Prob(LR statistic)	0.000040		

Obs with Dep=0	11	Total obs	30
Obs with Dep=1	19		

**Tabla 13**  
*Estimación del modelo Probit*

```

=====
Dependent Variable: RENDLAB
Method: ML - Binary Probit (Newton-Raphson / Marquardt steps)
Date: 11/28/22 Time: 19:00
Sample: 1 30
Included observations: 30
Convergence achieved after 5 iterations
Coefficient covariance computed using observed Hessian
=====

```

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	-1.657478	0.676021	-2.451814	0.0142
EXTRINSECOS	1.686126	0.645013	2.614095	0.0089
INTRINSECOS	1.674648	0.683615	2.449694	0.0143

McFadden R-squared	0.512501	Mean dependent var	0.633333
S.D. dependent var	0.490133	S.E. of regression	0.329973
Akaike info criterion	0.840727	Sum squared resid	2.939826
Schwarz criterion	0.980847	Log likelihood	-9.610911
Hannan-Quinn criter.	0.885553	Deviance	19.22182
Restr. deviance	39.42947	Restr. log likelihood	-19.71473
LR statistic	20.20764	Avg. log likelihood	-0.320364
Prob(LR statistic)	0.000041		

Obs with Dep=0	11	Total obs	30
Obs with Dep=1	19		

**Tabla 14**  
*Estimación del modelo Gompit*

```

=====
Dependent Variable: RENDLAB
Method: ML - Binary Extreme Value (Newton-Raphson / Marquardt
steps)
Date: 11/28/22 Time: 19:04
Sample: 1 30
Included observations: 30
Convergence achieved after 4 iterations
Coefficient covariance computed using observed Hessian
=====

```

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	-1.636710	0.886011	-1.847279	0.0647
EXTRINSECOS	2.343975	0.960026	2.441575	0.0146
INTRINSECOS	2.205216	0.952597	2.314951	0.0206

McFadden R-squared	0.541106	Mean dependent var	0.633333
S.D. dependent var	0.490133	S.E. of regression	0.323047
Akaike info criterion	0.803131	Sum squared resid	2.817707
Schwarz criterion	0.943251	Log likelihood	-9.046967
Hannan-Quinn criter.	0.847957	Deviance	18.09393
Restr. deviance	39.42947	Restr. log likelihood	-19.71473
LR statistic	21.33553	Avg. log likelihood	-0.301566
Prob(LR statistic)	0.000023		

Obs with Dep=0	11	Total obs	30
Obs with Dep=1	19		

### 4.3.3 Bondad de ajuste

Se ha analizado un conjunto de modelos de elección binaria, como el LOGIT, PROBIT y GOMPIT, para determinar cuál es el más adecuado para estimar la probabilidad de mejora del rendimiento laboral de los trabajadores de la

Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María. Estos modelos se han utilizado para medir la probabilidad de que el trabajador "i" experimente una mejora en su rendimiento laboral debido a recompensas tanto externas como internas. La aplicación de la función de verosimilitud en los modelos de elección discreta genera debate respecto a la calidad del ajuste, dado que la interpretación en este tipo de modelos no es tan clara como en el modelo de regresión tradicional, para seleccionar el mejor modelo, hemos empleado indicadores y pruebas de bondad de ajuste. Primero, nos hemos guiado por el coeficiente de determinación de McFadden, optando por el valor más alto, ya que este refleja una mayor variación de las variables independientes en comparación con la dependiente. Después, hemos aplicado la prueba de Chi-cuadrado teórica o su equivalente Prob(LR statistic). Finalmente, hemos utilizado los criterios de información de Akaike, Schwarz y Hannan-Quinn para tomar la decisión final. El modelo GOMPIT de respuesta dicotómica probabilística fue elegido, ya que presentó los valores más altos de McFadden R-squared y LR statistic, junto con los valores más bajos de Akaike info criterion, Schwarz criterion y Hannan-Quinn criterion. Estos resultados se muestran en la Tabla 15.

**Tabla 15**

Indicadores de bondad de ajuste de los modelos de elección discreta para medir la probabilidad de mejora del rendimiento laboral

DESCRIPCIÓN	MODELO		
	LOGIT	PROBIT	GOMPIT
<b>McFadden R-squared</b>	0.513618907	0.512501087	0.541106284
<b>S.D. dependent var</b>	0.490132518	0.490132518	0.490132518
<b>Akaike info criterion</b>	0.839258221	0.840727388	0.803131135
<b>Schwarz criterion</b>	0.979377959	0.980847126	0.943250873
<b>Hannan-Quinn criter.</b>	0.884083729	0.885552896	0.847956643
<b>Restr. deviance</b>	39.42946569	39.42946569	39.42946569
<b>LR statistic</b>	20.25171906	20.20764404	21.33553165
<b>Prob(LR statistic)</b>	0.00004003	0.00004092	0.00002328

También puede ser evaluada considerando el porcentaje de predicciones correctas que proporciona. Esto implica comparar el valor real de la variable

dependiente (0 o 1) con el valor estimado o predicho. De esta manera, se puede concluir que el modelo Gompit tiene la capacidad de predecir la probabilidad de mejoría de manera efectiva el rendimiento laboral de los trabajadores es del 86.67%, lo que es igual al porcentaje de predicciones correctas según se revela en la Tabla 16.

**Tabla 16**

*Proporción de predicciones correctas del modelo Gompit para calcular la probabilidad de mejorar el rendimiento laboral*

Expectation-Prediction Evaluation for Binary Specification

Equation: GOMPIT

Date: 08/07/23 Time: 21:58

Success cutoff: C = 0.5

	Estimated Equation			Constant Probability		
	Dep=0	Dep=1	Total	Dep=0	Dep=1	Total
P(Dep=1)≤C	7	0	7	0	0	0
P(Dep=1)>C	4	19	23	11	19	30
Total	11	19	30	11	19	30
Correct	7	19	26	0	19	19
% Correct	63.64	100.00	86.67	0.00	100.00	63.33
% Incorrect	36.36	0.00	13.33	100.00	0.00	36.67
Total Gain*	63.64	0.00	23.33			
Percent Gain**	63.64	NA	63.64			

	Estimated Equation			Constant Probability		
	Dep=0	Dep=1	Total	Dep=0	Dep=1	Total
E(# of Dep=0)	8.27	2.82	11.08	4.03	6.97	11.00
E(# of Dep=1)	2.73	16.18	18.92	6.97	12.03	19.00
Total	11.00	19.00	30.00	11.00	19.00	30.00
Correct	8.27	16.18	24.45	4.03	12.03	16.07
% Correct	75.14	85.18	81.50	36.67	63.33	53.56
% Incorrect	24.86	14.82	18.50	63.33	36.67	46.44
Total Gain*	38.48	21.84	27.94			
Percent Gain**	60.75	59.58	60.17			

\*Change in "% Correct" from default (constant probability) specification

\*\*Percent of incorrect (default) prediction corrected by equation

#### 4.3.4 Prueba de relevancia global

La prueba de relevancia global de parámetros en un modelo Gompit evalúa la importancia conjunta de todos los coeficientes (parámetros) del modelo, en lugar de analizarlos de manera individual. Su objetivo es determinar si al menos uno de los coeficientes tiene un efecto significativo en la predicción, lo que indicaría que el conjunto de variables independientes es relevante para predecir la variable dependiente en un problema de clasificación binaria.

Una prueba de relevancia global típica en el contexto de un modelo Gompit es la prueba de la razón de verosimilitudes (Likelihood Ratio Test, en inglés). La secuencia o procedimiento para llevar a cabo esta prueba, consiste en:

- a) **Modelos a comparar:** Primero, se ajusta un modelo Gompit completo que incluye todas las variables independientes relevantes. Luego, se ajusta un modelo reducido que contiene solo una constante (intercepto) y, posiblemente, otras variables de control, pero sin las variables independientes en cuestión.
- b) **Función de verosimilitud:** Se calcula la función de verosimilitud para ambos modelos. La función de verosimilitud mide cuán probable es que los datos observados ocurran según el modelo.
- c) **Estadístico de prueba:** Se compara la función de verosimilitud entre el modelo completo y el modelo reducido. Esto se hace calculando la diferencia entre los logaritmos de las funciones de verosimilitud y ajustándola a una distribución chi-cuadrado. La fórmula general es:
 

$$\text{Estadística de prueba} = -2 * (\text{Log-verosimilitud del modelo reducido} - \text{Log-verosimilitud del modelo completo})$$
- d) **Grados de libertad:** Los grados de libertad para la distribución chi-cuadrado se calculan como la diferencia en el número de parámetros estimados entre los dos modelos.
- e) **Valor p:** Se calcula el valor p asociado con la estadística de prueba. Un valor p bajo (generalmente menor que 0.05) sugiere que el modelo completo es significativamente mejor que el modelo reducido.

- f) **Toma de decisiones:** Si el valor p es menor que el umbral preestablecido (por ejemplo, 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se concluye que al menos una de las variables independientes en el modelo tiene un efecto significativo en la variable dependiente.

g)

**Tabla 17**  
*Estimación del modelo Gompit reducido*

Dependent Variable: RENDLAB

Method: ML - Binary Extreme Value (Newton-Raphson / Marquardt steps)

Date: 08/30/23 Time: 10:33

Sample: 1 30

Included observations: 30

Convergence achieved after 3 iterations

Coefficient covariance computed using observed Hessian

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	0.783601	0.304139	2.576454	0.0100
Mean dependent var	0.633333	S.D. dependent var		0.490133
S.E. of regression	0.490133	Akaike info criterion		1.380982
Sum squared resid	6.966667	Schwarz criterion		1.427689
Log likelihood	-19.71473	Hannan-Quinn criter.		1.395924
Deviance	39.42947	Restr. deviance		39.42947
Avg. log likelihood	-0.657158			
Obs with Dep=0	11	Total obs		30
Obs with Dep=1	19			

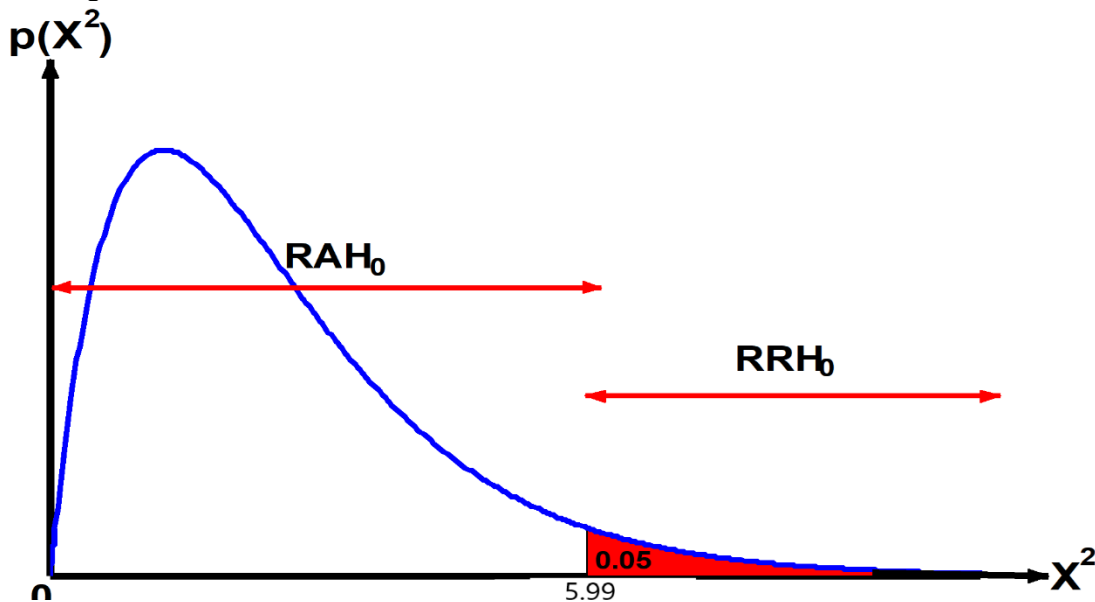
Para el cálculo del estadístico de prueba tomamos el Log Likelihood (-19.71473) del modelo reducido de la Tabla 17 y el Log Likelihood (-9.046967) del modelo completo de la Tabla 14, luego tenemos:

Estadístico de prueba ( $\chi^2_C$ ) =  $-2*(-19.71473 - (-9.046967)) = 21.3$

$\chi^2_{2,0.05} = 5.99$ .

**Figura 13**

*Punto crítico en la distribución chi cuadrado, con 2 grados de libertad y 5% de significancia estadística*



Dado que el estadístico de prueba ( $\chi_c^2$ ), es mayor que el valor crítico en la tabla Chi-cuadrada ( $\chi_{2,0.05}^2$ ); entonces concluimos que, en conjunto las recompensas externas e internas son relevantes para explicar la probabilidad de mejora del rendimiento laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María.

#### 4.3.5 Prueba de relevancia individual

La prueba de relevancia individual consiste en evaluar si un parámetro específico de una variable independiente tiene un impacto significativo en la respuesta del modelo. El procedimiento es el siguiente:

##### a) **Formulación de hipótesis:**

- Hipótesis nula ( $H_0$ ): El parámetro  $\theta$  no tiene un efecto significativo en la respuesta del modelo.
- Hipótesis alternativa ( $H_1$ ): El parámetro  $\theta$  tiene un efecto significativo en la respuesta del modelo.

b) **Elegir un nivel de significancia:** Definir el nivel de confianza para la prueba, por ejemplo,  $\alpha = 0.05$ .

c) **Calcular el estadístico de prueba:** Calcula el estadístico de prueba relevante para tu contexto. Esto puede ser un estadístico t o Z, dependiendo de la naturaleza del modelo y los datos.

d) **Calcular el valor p:** Usando la distribución del estadístico de prueba bajo la hipótesis nula, se calcula el valor p correspondiente.

e) **Tomar una decisión:** Compara el valor p obtenido con tu nivel de significancia  $\alpha$ . Si el valor p es menor que  $\alpha$ , rechaza la hipótesis nula y concluye que el parámetro  $\theta$  es relevante. Si el valor p es mayor que  $\alpha$ , no hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y no se puede afirmar que el parámetro sea relevante.

Partiendo del modelo Gompit, estimado por el método de Máxima Verosimilitud:

RENLAB = 1-@CEXTREME(-(C(1) + C(2)\*EXTRINSECOS + C(3)\*INTRINSECOS))

RENLAB=1-@CEXTREME(-(-1.63670990763+ 2.34397481956\*EXTRINSECOS + 2.20521580382\*INTRINSECOS))

### Para el parámetro $B_1$ :

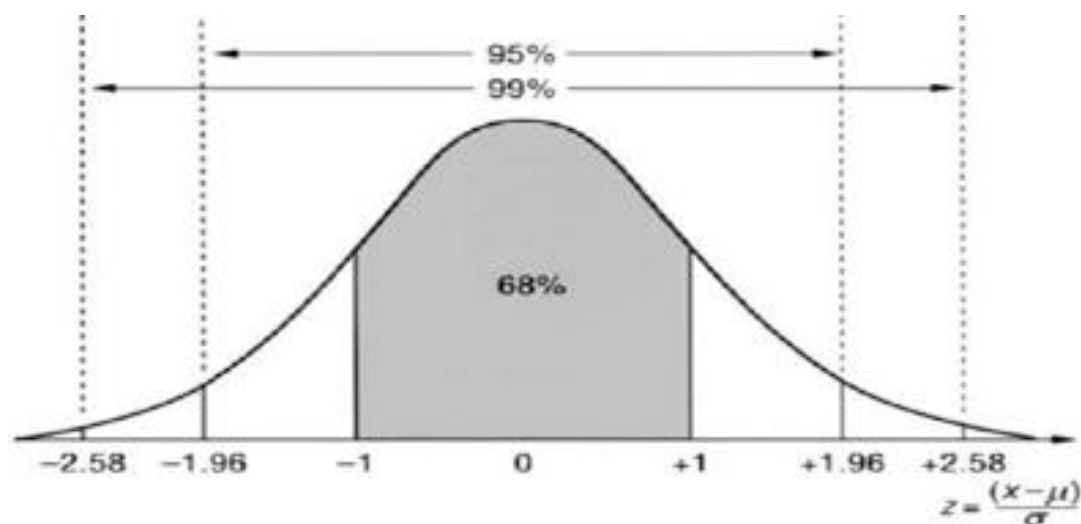
Ho:  $B_1=0$  La variable “Factores extrínsecos”, no influye en la probabilidad de mejora del rendimiento laboral.

H1:  $B_1 \neq 0$  La variable “Factores extrínsecos”, sí influye en la probabilidad de mejora del rendimiento laboral.

Nivel de significancia asignado por la autora,  $\alpha = 0.05$

### **Figura 14**

*Puntos críticos en la distribución normal estándar Z para  $\alpha=0.05$*



$$Z_{\alpha/2} = \pm 1.96 \quad Z_c = 2.441575$$

En vista que  $Z_c > Z_{\alpha/2}$ , concluimos que, al 5% de significancia estadística los factores o recompensas extrínsecas influyen positivamente en la probabilidad

de mejora del rendimiento laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María.

**Para el parámetro  $B_2$ :**

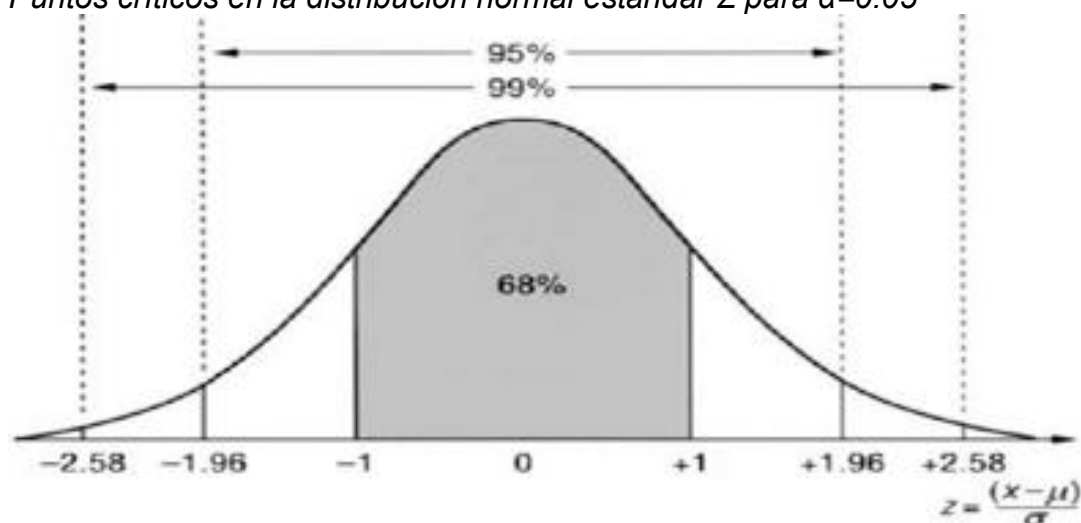
$H_0: B_2=0$  La variable “Factores intrínsecos”, no influye en la probabilidad de mejora del rendimiento laboral.

$H_1: B_2 \neq 0$  La variable “Factores intrínsecos”, sí influye en la probabilidad de mejora del rendimiento laboral.

Nivel de significancia asignado por la autora,  $\alpha = 0.05$

**Figura 15**

*Puntos críticos en la distribución normal estándar Z para  $\alpha=0.05$*



$$Z_{\alpha/2} = \pm 1.96 \quad Z_c = 2.314951$$

En vista que  $Z_c > Z_{\alpha/2}$ , concluimos que, al 5% de significancia estadística los factores o recompensas intrínsecas influyen positivamente en la probabilidad de mejora del rendimiento laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María.

**4.3.6 Análisis de efectos marginales**

**Efecto marginal total del modelo:**

SCALAR EFECTOTAL1=@CEXTREME((-1.63670990763+  
2.34397481956\*@mean(EXTRINSECOS)+  
2.20521580382\*@mean(INTRINSECOS))) =0.9684=96.84%

**Efecto marginal de la variable EXTRINSECOS:**

SCALAR EXTRINSECOS1=@CEXTREME((-1.63670990763+  
2.34397481956\*1+ 2.20521580382\*@mean(INTRINSECOS)))- @CEXTREME((-

$$1.63670990763+ 2.34397481956*0+ \underline{2.20521580382*@\text{mean}(\text{INTRINSECOS})}= 0.4287=42.87\%$$

### **Efecto marginal de la variable INTRINSECOS:**

$$\text{SCALAR INTRINSECOS1}=@\text{CEXTREME}((-1.63670990763+ 2.34397481956*@\text{mean}(\text{EXTRINSECOS} + 2.20521580382*1)))- @\text{CEXTREME}((-1.63670990763+ 2.34397481956*@\text{mean}(\text{EXTRINSECOS} + 2.20521580382*0)))= 0.4519=45.19\%$$

## **4.3.7 Pruebas de especificación del modelo seleccionado**

### **4.3.7.1 Prueba de multicolinealidad**

Dado que las correlaciones entre las variables independientes, presentadas en la Tabla 18, son relativamente bajas, podemos concluir que no existe un problema de colinealidad o multicolinealidad en el modelo Gompit utilizado para predecir la probabilidad de mejorar el rendimiento laboral de los empleados de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María.

**Tabla 18**

*Matriz de correlación*

	<b>RENDLAB</b>	<b>EXTRINSECOS</b>	<b>INTRINSECOS</b>
<b>RENDLAB</b>	1.000000	0.649500	0.635851
<b>EXTRINSECOS</b>	0.649500	1.000000	0.433013
<b>INTRINSECOS</b>	0.635851	0.433013	1.000000

### **4.3.7.2 Prueba de redundancia de variables**

Uno de los principales retos que enfrenta cualquier modelo de elección binaria es la redundancia de variables. Incluir variables innecesarias puede llevar a un sobreajuste o a una sobreespecificación del modelo. La idea es que, si se incluyen las variables teóricamente relevantes, añadir más variables sin justificación no debería afectar negativamente al modelo. A menudo, estas variables irrelevantes se incorporan debido a la incertidumbre del investigador sobre su contribución al modelo. La estrategia más adecuada es incluir únicamente las variables explicativas que cuenten con un respaldo teórico sólido, que tengan un impacto directo en la variable dependiente y que no se solapen con otras variables ya presentes en el modelo. Las hipótesis planteadas son las siguientes:

a) Prueba de redundancia de la variable “EXTRÍNSECOS”

Ho: La variable "EXTRÍNSECOS" es redundante

H1: La variable "EXTRÍNSECOS" no es redundante

$\alpha = 0.05$

**Tabla 19**

*Prueba de redundancia de la variable "EXTRÍNSECOS"*

Redundant Variable Test

Equation: GOMPIT

Redundant variables: EXTRINSECOS

Specification: RENDLAB C EXTRINSECOS INTRINSECOS

Null hypothesis: EXTRINSECOS is not significant

	Value	df	Probability
Likelihood ratio	8.822478	1	0.0030

LR test summary:

	Value
Restricted LogL	-13.45821
Unrestricted LogL	-9.046967

Restricted Test Equation:

Dependent Variable: RENDLAB

Method: ML - Binary Extreme Value (Newton-Raphson / Marquardt steps)

Date: 09/02/23 Time: 12:12

Sample: 1 30

Included observations: 30

Convergence achieved after 4 iterations

Coefficient covariance computed using observed Hessian

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	-0.475885	0.392967	-1.211006	0.2259
INTRINSECOS	2.292846	0.698921	3.280551	0.0010

McFadden R-squared	0.317353	Mean dependent var	0.633333
S.D. dependent var	0.490133	S.E. of regression	0.384986
Akaike info criterion	1.030547	Sum squared resid	4.150000
Schwarz criterion	1.123960	Log likelihood	-13.45821
Hannan-Quinn criter.	1.060431	Deviance	26.91641
Restr. deviance	39.42947	Restr. log likelihood	-19.71473
LR statistic	12.51305	Avg. log likelihood	-0.448607
Prob(LR statistic)	0.000404		

Obs with Dep=0	11	Total obs	30
Obs with Dep=1	19		

b) Prueba de redundancia de la variable "INTRÍNSECOS"

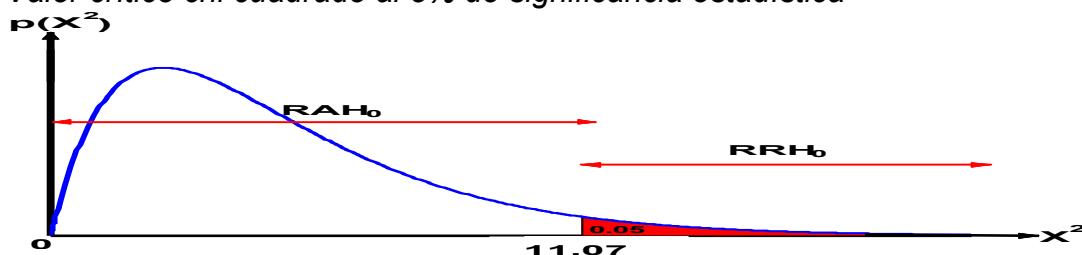
Ho: La variable "INTRÍNSECOS" es redundante

H1: La variable "INTRÍNSECOS" no es redundante

$\alpha = 0.05$

**Figura 16**

Valor crítico chi cuadrado al 5% de significancia estadística



**Tabla 20**

Prueba de redundancia de la variable "INTRÍNSECOS"

Redundant Variable Test

Equation: GOMPIT

Redundant variables: INTRINSECOS

Specification: RENDLAB C EXTRINSECOS INTRINSECOS

Null hypothesis: INTRINSECOS is not significant

	Value	df	Probability
Likelihood ratio	7.960065	1	0.0048

LR test summary:

	Value
Restricted LogL	-13.02700
Unrestricted LogL	-9.046967

Restricted Test Equation:

Dependent Variable: RENDLAB

Method: ML - Binary Extreme Value (Newton-Raphson / Marquardt steps)

Date: 09/02/23 Time: 12:15

Sample: 1 30

Included observations: 30

Convergence achieved after 5 iterations

Coefficient covariance computed using observed Hessian

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	-0.326634	0.360674	-0.905622	0.3651
EXTRINSECOS	2.465545	0.794143	3.104660	0.0019

McFadden R-squared	0.339225	Mean dependent var	0.633333
S.D. dependent var	0.490133	S.E. of regression	0.379275
Akaike info criterion	1.001800	Sum squared resid	4.027778
Schwarz criterion	1.095213	Log likelihood	-13.02700
Hannan-Quinn criter.	1.031684	Deviance	26.05400
Restr. deviance	39.42947	Restr. log likelihood	-19.71473
LR statistic	13.37547	Avg. log likelihood	-0.434233
Prob(LR statistic)	0.000255		

Obs with Dep=0	11	Total obs	30
Obs with Dep=1	19		

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de examinar los resultados obtenidos a través de los métodos de recopilación de datos mencionados en la sección de metodología de investigación, se demuestra que la motivación desempeña un papel fundamental en el rendimiento laboral de los empleados de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María.

En relación con el objetivo general de la investigación, se encuentra que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María. Las principales causas que afectan el desempeño son la falta de incentivos, tanto externos como internos. Este estudio coincide con los hallazgos de Saira et al. (2016), quienes también identificaron una influencia significativa en el desempeño debido a la falta de motivación. Los factores que impactan el rendimiento incluyen un sistema inadecuado, horarios de trabajo monótonos, la falta de capacitación obligatoria y malas condiciones laborales. Según Chiavenato (2009), el desempeño es esencial para el rendimiento organizacional y depende en gran medida de la motivación de los empleados. Por lo tanto, se sostiene que, si los empleados no se sienten motivados en su entorno laboral debido a la ausencia de incentivos, su desempeño se verá limitado, lo que afectará el desarrollo de sus tareas.

Los resultados sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María indican que tienen un nivel medio de internalización respecto a sus acciones, lo que se atribuye a la insatisfacción de sus necesidades. En un estudio realizado por Casas (2017), se encontró que los empleados tienen un bajo nivel de motivación y no alcanzan un desempeño laboral óptimo. Además, expresaron el deseo de cambiar de trabajo, debido a la falta de capacitación, el trato recibido por parte de los superiores y un salario inadecuado.

Robbins & Judge (2009) indican que tanto la motivación como los procesos influyen en el esfuerzo y persistencia que una persona dedica para lograr un objetivo. Por lo tanto, el esfuerzo de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María está determinado por factores internos y externos.

De manera similar, en un estudio realizado en una entidad financiera por Salomón (2018), se encontró que el personal estaba desmotivado debido a la falta de comunicación de los superiores, la escasa colaboración entre compañeros, la ausencia de capacitación, la inequidad salarial y la falta de reconocimiento afectan negativamente el desempeño de los empleados. Ryan y Deci (2000) definen la desmotivación como la falta de valor que una persona otorga a sus acciones, así como una sensación de incompetencia e incapacidad para realizar tareas. Este enfoque teórico refleja la realidad de cómo los colaboradores se desempeñan en sus actividades laborales.

Al analizar los resultados obtenidos, se puede observar que tanto los factores externos como internos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María. Sin embargo, un aumento en los incentivos podría tener un efecto positivo en su rendimiento. En un estudio de Gachengo y Wekesa (2017), se concluyó que la motivación extrínseca, en particular las recompensas salariales, tiene una influencia significativa en el desempeño de los empleados de un banco. Ryan & Decci (2000) Indican que la motivación extrínseca se fundamenta en recompensas externas, es decir, cuando se realizan actividades con el fin de obtener un resultado. Los colaboradores en este estudio buscan mejores recompensas salariales y bonos para sentirse más motivados. En relación con la motivación intrínseca en el rendimiento laboral, un estudio realizado por Kalhor, Jhatial, & Khokhar (2017) revela que esta motivación no solo afecta el desempeño en relación a la descripción del trabajo, sino que también se basa en el bienestar y en la motivación por el éxito de la organización. Ryan & Decci (2000) afirman que cuando las personas están intrínsecamente motivadas, se involucran más en actividades por interés y disfrute. Estos resultados respaldan la hipótesis planteada en la presente investigación.

Alfaro, Meza, Leyton y Sáenz (2012) concluyen en su estudio sobre la satisfacción laboral que no existen diferencias significativas en el nivel medio de satisfacción laboral entre tres municipalidades, pero sí existen diferencias significativas en cuanto a la condición laboral y los diversos factores que afectan la satisfacción. Esto refuerza los hallazgos de este estudio, ya que

tanto las recompensas intrínsecas como las extrínsecas influyen en el nivel de desempeño laboral de los empleados de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos propuestos y a los resultados alcanzados con el desarrollo de la presente investigación, se concluye lo siguiente:

1. Al 5% de significancia estadística, concluimos que la motivación laboral expresada por los factores o recompensas extrínsecas, influyen positivamente en la probabilidad de mejora del rendimiento laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María. El efecto marginal de las recompensas extrínsecas se estima en un 42.87 %, el cual significa que, en promedio, una motivación a través del otorgamiento de una recompensa extrínseca a los trabajadores incrementa en un 42.87% la probabilidad de mejor desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María.
2. A un nivel de significancia del 5%, se determinó que, la motivación laboral expresada mediante factores o recompensas intrínsecas tiene un impacto positivo en la probabilidad de mejora del rendimiento laboral de los empleados de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María. La influencia marginal de las recompensas intrínsecas se calcula en un 45.19%, indicando que, en promedio, proporcionar una recompensa intrínseca aumenta en un 45.19% la probabilidad de un mejor rendimiento laboral para los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María.
3. El impacto combinado o conjunto de las recompensas extrínsecas e intrínsecas en la mejora del rendimiento laboral de los empleados de la Oficina Zonal de DEVIDA – Tingo María, es del 96.84%. En otras palabras, hay una probabilidad del 96.84% de que la motivación, tanto extrínseca como intrínseca, de manera conjunta influya en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María. En conclusión, se puede determinar que tanto las recompensas externas como internas, que son las bonificaciones positivas que los empleados reciben por su trabajo, son factores determinantes que tienen un impacto significativo en los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María.

## RECOMENDACIONES

1. Antes de tomar decisiones para mejorar el rendimiento laboral, las autoridades de DEVIDA deben diseñar un mecanismo para abordar la mentalidad y las motivaciones de los trabajadores en relación con su desempeño en la organización.
2. También se sugiere implementar un sistema de evaluación y compensación adecuado para controlar y gestionar el trabajo de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María, asumiendo que los factores motivacionales internos y externos tienen un impacto importante en el rendimiento laboral.
3. Según la investigación, se encontró que las recompensas internas tienen un mayor impacto en la mejora del rendimiento laboral que las recompensas externas en la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María. Además de mejorar las recompensas salariales, se recomienda mejorar las condiciones de trabajo, incluyendo la infraestructura, el equipamiento y los instrumentos de seguridad. También se sugiere organizar talleres vivenciales y actividades recreativas y deportivas para fortalecer la relación laboral.
4. Si bien este estudio estableció que la motivación, tanto interna como externa, influye positivamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal de DEVIDA - Tingo María, se recomienda realizar estudios más profundos para medir los efectos de la implementación de incentivos y recompensas en el clima laboral, centrándose en los factores externos.

## REFERENCIAS

- Franklin Fincowsky, E. & Krieger; M. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- ACCIÓNRSE. (2010). *¿Es posible medir el beneficio que la RSE tiene para las empresas: Revisión de casos en Chile y el Mundo*. Acción RSE Chile, Chile. Obtenido de [http://accionempresas.cl/wp-content/uploads/2017/08/2804025933\\_Es\\_posible\\_medir\\_el\\_beneficio\\_que\\_l\\_a\\_RSE2011.pdf](http://accionempresas.cl/wp-content/uploads/2017/08/2804025933_Es_posible_medir_el_beneficio_que_l_a_RSE2011.pdf)
- Azapalo, P. (2020). *La responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos de la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya Región Ucayali*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Obtenido de [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1960/TS\\_PCAR\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1960/TS_PCAR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bestratén, M., & Pujol, L. (2004). *Responsabilidad social de las empresas (I): conceptos generales*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España.
- BID. (2019). *Transparencia, responsabilidad y anticorrupción*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://www.iadb.org/es/transparencia/transparencia-responsabilidad-y-anticorrupcion>
- Cajiga, J. (2013). El concepto de responsabilidad social empresarial. *Cemefi-Centro Mexicano para la Filantropía*. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de [https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf)
- Camacho, I. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista latinoamericana de derecho social*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-46702015000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702015000100003)
- Capriotti, P., & Schulze, F. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Barcelona, España.
- Castro, U. (2009). *Estructuras regionales emergentes y desarrollo turístico sustentable; La región Costa Sur de Nayarit, México*. Tesis de doctorado, Universidad de GUadalajara, Puerto Vallarta, Jalisco. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/uca/Servicios%20Basicos.htm>
- Chiavenato. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). New York: MC. Graw. Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la moderna gestión del talento humano*. Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Congreso de la República del Perú. (29 de diciembre de 1993). *Constitución Política del Perú*. Obtenido de

<http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucionparte1993-12-09-2017.pdf>

- Congreso de la República del Perú. (08 de marzo de 1994). Ley de Cementerios y Servicios Funerarios Ley N° 26298. Lima, Perú.
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Perú.
- Congreso de la República del Perú. (08 de marzo de 2017). *Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Ley N° 29381*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/09496564C1D007960525817100783458/\\$FILE/Ley+Organizaci%C3%B3n+y+Funciones+del+Ministerios+de+Trab+Ley+N%C2%B0+29381.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/09496564C1D007960525817100783458/$FILE/Ley+Organizaci%C3%B3n+y+Funciones+del+Ministerios+de+Trab+Ley+N%C2%B0+29381.pdf)
- Consultores AC Pública. (2012). *Política Nacional de modernización de la Gestión Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, Perú.
- Cummins, R. (2004). Moving from the quality of life concept to a theory. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49, 699-706.
- Daza, W. (2008). *La intervención en el espacio público como estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida urbana*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/arquitectura/tesis23.pdf>
- De La Barra, A. (2018). *La inversión pública y la calidad de vida de los pobladores del distrito de Hermilio Valdizán, Huánuco*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María.
- Díaz, J. Díaz, M. & Morales, S. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 59–78.
- EDOMÉX. (s.f.). *Qués es la Inversión Pública*. Obtenido de Gobierno del Estado de México: [http://inversionpublica.edomex.gob.mx/inversion\\_publica](http://inversionpublica.edomex.gob.mx/inversion_publica)
- Erikson, R. (1998). Descripciones de la desigualdad: el enfoque sueco de la investigación sobre el bienestar. La calidad de vida. *Fondo de Cultura Económica*, 101-120.
- Espinosa, E., & Martínez, P. (2000). Importancia de la calidad en los servicios públicos municipales. *Gestión y estrategia*, 48-56. Obtenido de <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/4895>
- Espíritu, Y. (2018). *Determinantes de la pobreza de los hogares del Asentamiento Humano Brisas del HUallaga del Distrito de Rupa Rupa*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1654/TS\\_Yyec\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1654/TS_Yyec_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estévez, R. (08 de enero de 2016). *¿En qué consiste la compra responsable?* Obtenido de Ecointeligencia: <https://www.ecointeligencia.com/2016/01/compra-responsable/>

- Fedotov, Y. (2013). Prólogo. En N. Unidas, *Programa anticorrupción de ética y cumplimiento para las empresas: Guía práctica* (págs. 3-4). Nueva York: Oficina de Naciones Unidas en Viena. Obtenido de Oficina de las Naciones Unidas contra la driga y el Delito: [https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2013/13-85255\\_Ebook.pdf](https://www.unodc.org/documents/corruption/Publications/2013/13-85255_Ebook.pdf)
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa*. San Vicente, España: Editorial CLub Universitario.
- Ferreiro, P. & Alcázar, M. (2008). *Gobierno de Personas en la Empresa*. Lima: Planeta.
- Franco, C. (s/f). *Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de United States Interamerican Affairs: [http://interamerican-usa.com/articulos/Gob-Corp-Adm/Responsabilidad%20Social%20Carolina%20Franco\[1\].pdf](http://interamerican-usa.com/articulos/Gob-Corp-Adm/Responsabilidad%20Social%20Carolina%20Franco[1].pdf)
- Gaete, R. (2008). Aplicaciones de la responsabilidad social a la nueva gestión pública. *Scielo*, 35-61. Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1851-37272008000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1851-37272008000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Gaete, R. (24 de mayo de 2012). *La responsabilidad social aplicada al sector público*. Obtenido de Compartiendo experiencias universitarias: <http://compartiendoexperienciauniversitaria.blogspot.com/2012/05/la-responsabilidad-social-aplicada-al.html>
- García, D. Londoño, C. & Ortiz L. (2016). *Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. Medellín, Colombia*. Medellín.
- García, H. (2017). *De La Administración Pública Tradicional A La Calidad En La Gestión Pública*. San José: Instituto Centroamericano de Administración Publica ICAP.
- Gómez, H. (2014). *Responsabilidad social empresarial en la Municipalidad de Huehuetenango*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Gomez-Helen.pdf>
- Gómez, H. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial en la Municipalidad de Huehuetenango*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Gómez, N., Carñel, G., & Tarabella, L. (2018). Municipios y calidad de vida: análisis de la cobertura de servicios básicos en la provincia de Santa Fe entre 2001 y 2010. *Espacio y Desarrollo*, 55-74. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/espacioydesarrollo/article/view/20547/20425>
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. Chicago: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿cómo motiva usted a sus empleados? *Teoría de las organizaciones*, 1-13.
- INEI. (2018). *Población en situación de pobreza, según ámbitos geográficos*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática: <https://www.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/living-conditions-and-poverty/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2011-2017*. Lima, Perú: INEI. Obtenido de [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1520/cap01.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1520/cap01.pdf)
- Kreitner & Kinicki. (2003). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: Mc Graw Hill/ interamericana de España.
- Larico Apaza, R. I. (07 de Abril de 2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/453>
- Loyola, R. (10 de febrero de 2010). Responsabilidad Social en el Sector Público: Impacto directo en las herramientas de gestión y en la filosofía organizacional. *Diario responsable*. Obtenido de <https://diariosresponsable.com/opinion/9909-responsabilidad-social-en-el-sector-publico-impacto-directo-en-las-herramientas-de-gestion-y-en-la-filosofia-organizacional->
- Lozada, S. (2018). *Calidad de vida en estudiantes de Psicología y Ciencias de la Comunicación de una Universidad Privada*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4770/Lozada%20V%C3%ADchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Machuca Samuel, S. (22 de 02 de 2016). *DETERMINANTES DEL TRABAJO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS LICENCIADOS DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL I ESSALUD - TINGO MARÍA 2014*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/280>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. New York: A Free Press Paperback.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Chimbote: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12001>
- Mehrotra, S., Vandemoortele, J., & Delamonica, E. (2000). *¿Servicios básicos para todos? El gasto público y la dimensión social de la pobreza*. Centro de Investigaciones Innocenti de UNICEF. Florencia: Publicaciones Innocenti. Obtenido de <https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/basics.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (25 de marzo de 2013). *La Inversión Pública*. Obtenido de Municipalidad Distrital de Mala: <http://munimala.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/snip.pdf>

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Informe de actualización de proyecciones macroeconómicas 2018-2021*. Lima, Perú. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/marco\\_macro/IAPM\\_2018\\_2021.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/IAPM_2018_2021.pdf)
- Montalvo, R. (2007). *Hacia un modelo de crecimiento ordenado de los centros de población en el Estado de Tlaxcala*. Tesis de doctorado, El colegio de Tlaxcala A.C., Tlaxcala, México. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2007/rmv/9.htm>
- Mujica, J., & Tuesta, D. (2012). Problemas de construcción de indicadores criminológicos y situación comparada del feminicidio en el Perú. *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0254-92122012000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92122012000100009)
- Mulet, C., & Castanedo, I. (2002). La participación comunitaria y el medio ambiente. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192002000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192002000200010)
- Municipalidad de San Borja. (2019). *Talleres de Producción-Programa Productivo*. Obtenido de <http://www.munisanborja.gob.pe/talleres-de-produccion-2/>
- Municipioaldía. (marzo de 2008). *Rendición de cuentas*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: [https://municipioaldia.com/consejos-del-mes/rendicion\\_de\\_cuentas/](https://municipioaldia.com/consejos-del-mes/rendicion_de_cuentas/)
- Muntané, J. (2010). Revisiones temáticas: Introducción a la investigación básica. *RAPD*, 221-227. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Jordi\\_Muntane2/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jordi_Muntane2/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)
- Murillo Lara, N. (. (2012). *Murillo Lara, N. (2012). La Motivación y el Desempeño Laboral de los empleados de la Sede de la Región Departamental de Salud de Cortes*. Tegusigalpa: Universidad Tecnológica de Honduras.
- Navarro, P. (2010). *Análisis del comportamiento organizacional*. Madrid: Bresca Editorial. .
- Oblitas, L. (2006). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México: Intrnational Thomson Editores, S.A. Obtenido de <http://www.unife.edu.pe/pub/revpsicologia/psicologiasalud.pdf>
- OCDE. (2013). *Organización para la cooperación y desarrollo económico*. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de [www.oecd.org](http://www.oecd.org).
- Organización Mundial de la Salud. (1986). Carta de Ottawa para la promoción de la salud. *Una conferencia internacional sobre la Promoción de la Salud: Hacia un nuevo concepto de la salud pública*. Ottawa, Canadá: Asociación Costarricense de la Salud Pública-ACOSAP. Obtenido de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/Carta-de-ottawa-para-la-apromocion-de-la-salud-1986-SP.pdf>

- Ortíz, J. (2017). Análisis de la responsabilidad social y sostenibilidad en la gestión universitaria. Caso: Universidad Técnica Particular de Loja-Ecuador. *Ciencias Administrativas Revista Digital FCE-UNLP*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653854003/html/index.html>
- Parraga, P. (2018). *Percepción de la responsabilidad social municipal en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chilca, 2018*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5310/T010\\_40414753\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5310/T010_40414753_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pedrotti, G. (s.f.). *Responsabilidad social municipal*. Obtenido de RRPPnet Portal de Relaciones Públicas: <http://www.rppnet.com.ar/programasderesponsabilidadsocial.htm>
- Pérez, J., & Merino, M. (2015). *Definición de programa social*. Obtenido de <https://definicion.de/programa-social/>
- Pérez, P. (septiembre de 2000). Servicios urbanos y equidad en América Latina. Un panorama con base en algunos casos. *CEPAL ECLAC*, 26-89. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5709/1/S00090784\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5709/1/S00090784_es.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (s.f.). *Quehacer Municipal: Acción Municipal*. Obtenido de municipioaldía: <https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (s.f.). *Quehacer Municipal: Municipalidades del Perú*. Obtenido de Municipioaldía Información confiable para la gestión: <https://municipioaldia.com/municipalidades-del-peru/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (s.f.). *Servicios públicos*. Recuperado el 14 de octubre de 2018, de Municipioaldía: Información confiable para la gestión: <https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>
- Quiñones, J. (2013). *La RSC, como modelo de gestión en la administración pública*. España: ISIC.
- Rivera, E. (2017). *Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Colasay-Cajamarca 2017*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11603/rivera\\_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11603/rivera_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. (1993). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, A. (2015). Impacto de la responsabilidad social en la gestión municipal. *CEGESTI Gestión municipal*, 1-2. Obtenido de [http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo\\_08\\_251115.pdf](http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_08_251115.pdf)
- Romero, M. (01 de noviembre de 2010). *Nueva Norma ISO 26000:2010 "Guía de Responsabilidad Social"*. Obtenido de GlobalSTD Certification: <https://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- Romo, R., López-Mateo, C., & Sánchez-fernández, M. (2020). Responsabilidad social municipal bajo la percepción de los jóvenes en ciudades de turismo de

- negocios y recreativo. *Revista Administração em Diálogo*, 57-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5346/534664606004/534664606004.pdf>
- Ross, D. (2013). *Administración de personal y el desempeño laboral*. México: Trillas. S.A.
- Salas, C., & Garzón, M. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *CES Salud Pública*, 36-46.
- Seijo, C., Barroeta, M., & Mejía, L. (2012). Dimensiones de la responsabilidad social y ética empresarial en la gestión pública. *Formación Gerencial*, 11-33. Obtenido de file:///C:/Users/ISELA/Downloads/Dialnet-DimensionesDeLaResponsabilidadSocialYLaEticaEmpres-3934613.pdf
- Sistema Peruano de Información Jurídica. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)
- Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Subsecretaría de Servicios Urbanos. (s.f.). *Servicios Urbanos*. Obtenido de Municipalidad de Ayacucho, Buenos Aires: [https://www.ayacucho.gob.ar/servicios\\_urbanos](https://www.ayacucho.gob.ar/servicios_urbanos)
- Tisocco, F. (12 de marzo de 2018). *SRISE Sistema Iberoamericano de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Rol del Estado en materia de responsabilidad social. Problemas y desafíos: <http://sirse.info/rol-del-estado-materia-responsabilidad-social-problematicas-desafios/>
- Urzúa, A., & Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 60-71. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Werther, W. & Davis, D. . (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill interamericana.
- Wexley K. & Yuki, G.A. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. México: Cecsá.
- Whittaker J., & Whittaker S. (1991). *Psicología con adaptaciones para Iberoamérica*. México: Iberoamericana.
- Yataco, A. (2008). *Estudios de Cambio y calidad de vida en pacientes alcohólicos atendidos en los consultorios externos de farmacodependencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2507>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Datos de entrada al modelo

DATOS GENERALES					FACTORES EXTRÍNSECOS							FACTORES INTRÍNSECOS					RENDIMIENTO LABORAL							
N	EDAD	SEXO	REG. LAB.	EDUCACION	1	2	3	4	5	PROM.	E/F	1	2	3	PROM.	E/F	1	2	3	4	5	6	PROM.	E/F
1	50	M	CAS	PREGRADO COMPLETO	4	5	3	4	4	4.0	1	4	3	4	3.7	0	4	4	4	4	4	4	4.0	1
2	42	M	30057	PREGRADO COMPLETO	4	3	4	5	4	4.0	1	5	5	5	5.0	1	5	5	5	3	4	4	4.3	1
3	32	F	30057	PREGRADO COMPLETO	2	1	4	4	5	3.2	0	3	4	4	3.7	0	4	4	3	4	4	4	3.8	0
4	27	F	CAS	MAESTRÍA COMPLETA	4	4	4	4	4	4.0	1	4	4	4	4.0	1	4	4	4	4	4	4	4.0	1
5	37	F	CAS	MAESTRÍA INCOMPLETA	3	4	4	3	4	3.6	0	5	5	5	5.0	1	5	5	5	5	4	4	4.7	1
6	49	M	CAS	SECUNDARIA COMPLETA	4	5	3	4	5	4.2	1	4	5	5	4.7	1	5	5	5	5	3	4	4.5	1
7	35	M	CAS	MAESTRÍA COMPLETA	4	4	5	3	4	4.0	1	4	4	4	4.0	1	4	4	4	3	5	4	4.0	1
8	41	M	CAS	MAESTRÍA INCOMPLETA	4	3	4	4	5	4.0	1	4	4	5	4.3	1	4	5	5	4	4	4	4.3	1
9	40	M	CAS	PREGRADO INCOMPLETO	4	3	3	4	3	3.4	0	5	5	5	5.0	1	4	5	4	4	4	4	4.2	1
10	41	M	CAS	PREGRADO COMPLETO	2	3	4	4	4	3.4	0	4	4	3	3.7	0	3	4	4	4	4	4	3.8	0
11	54	M	CAS	PREGRADO COMPLETO	3	5	5	4	4	4.2	1	5	4	5	4.7	1	4	4	3	4	4	4	3.8	0
12	33	M	CAS	MAESTRÍA INCOMPLETA	4	2	4	3	4	3.4	0	4	4	3	3.7	0	4	4	4	4	4	3	3.8	0
13	52	M	CAS	MAESTRÍA INCOMPLETA	4	5	3	4	4	4.0	1	5	5	5	5.0	1	5	5	5	4	4	4	4.5	1
14	42	M	CAS	SECUNDARIA COMPLETA	5	4	3	4	5	4.2	1	4	4	5	4.3	1	5	5	5	5	5	4	4.8	1
15	66	M	728	MAESTRÍA INCOMPLETA	4	4	4	4	4	4.0	1	5	5	5	5.0	1	5	5	5	5	4	4	4.7	1
16	40	M	CAS	MAESTRÍA COMPLETA	1	3	2	2	4	2.4	0	5	5	5	5.0	1	4	4	4	3	5	3	3.8	0
17	41	M	CAS	PREGRADO COMPLETO	5	1	5	5	5	4.2	1	5	5	5	5.0	1	5	5	5	5	5	5	5.0	1
18	32	F	CAS	PREGRADO COMPLETO	4	3	3	3	4	3.4	0	4	4	3	3.7	0	4	4	4	3	4	4	3.8	0
19	36	M	CAS	MAESTRÍA INCOMPLETA	5	4	3	5	4	4.2	1	5	5	5	5.0	1	5	5	5	4	3	4	4.3	1
20	40	M	CAS	MAESTRÍA INCOMPLETA	4	5	3	5	3	4.0	1	3	4	4	3.7	0	4	4	4	4	3	3	3.7	0
21	42	F	728	MAESTRÍA COMPLETA	2	2	2	3	3	2.4	0	4	3	3	3.3	0	5	5	5	1	2	2	3.3	0
22	54	M	728	SECUNDARIA INCOMPLETA	1	3	3	3	2	2.4	0	5	5	5	5.0	1	4	4	4	2	4	2	3.3	0
23	48	M	CAS	MAESTRÍA INCOMPLETA	2	3	3	3	2	2.6	0	4	3	4	3.7	0	4	4	4	4	2	4	3.7	0
24	46	F	728	SUPERIOR MANDO MEDIO	4	4	4	4	4	4.0	1	4	4	5	4.3	1	4	4	4	4	4	4	4.0	1
25	47	F	CAS	MAESTRÍA COMPLETA	4	5	4	4	4	4.2	1	5	5	5	5.0	1	5	5	4	4	4	4	4.3	1
26	31	M	CAS	PREGRADO COMPLETO	2	1	4	3	5	3.0	0	4	5	5	4.7	1	5	5	5	5	4	5	4.8	1
27	64	M	CAS	MAESTRÍA INCOMPLETA	4	3	4	5	4	4.0	1	5	4	4	4.3	1	5	5	5	4	4	4	4.5	1
28	38	M	CAS	MAESTRÍA COMPLETA	4	1	1	2	3	2.2	0	5	3	3	3.7	0	5	5	5	4	1	3	3.8	0
29	67	M	728	MAESTRÍA INCOMPLETA	5	4	4	3	4	4.0	1	4	5	5	4.7	1	5	5	4	4	4	4	4.3	1
30	40	M	CAS	MAESTRÍA COMPLETA	4	5	5	3	4	4.2	1	4	4	3	3.7	0	4	4	5	4	4	4	4.2	1