

MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ – ANCASH

por Edwin Hernan Ramirez Asis

Fecha de entrega: 20-sep-2023 11:14a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2171701696

Nombre del archivo: Informe_de_tesis_Edwin_Ramirez_Asis_v7.docx (2M)

Total de palabras: 12973

Total de caracteres: 75173

¹**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**

BENEDICTO XVI

PROGRAMA DE **SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN**
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SEGUNDA ESPECIALIDAD EN **GESTION PUBLICA Y**
GOBERNABILIDAD



MOTIVACIÓN HACIA **EL** SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO
LABORAL INDIVIDUAL **EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE**
HUARAZ – ANCASH

PARA OBTENER EL TITULO ESPECIALISTA EN GESTIÓN
PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTOR

Br. Edwin Hernan Ramirez Asis

ASESORA

¹Dra. Maribel Mercedes Zamora Carranza
ORCID:0000-0002-3170-2852 (<https://orcid.org/0000-0002-3170-2852>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública y Desarrollo Regional y Local

TRUJILLO – PERÚ

2023

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretario General

VISTO DEL JURADO

Ms. Jiménez Ubillús Víctor Manuel

Presidente

Ms. Armas Chang Mirtha Zulema

Secretario

Dra. Maribel Mercedes Zamora Carranza

Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo, Dra. Maribel Mercedes Zamora Carranza con DNI 40921306, como asesor del trabajo de investigación “MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ - ANCASH”, desarrollado por el estudiante RAMIREZ ASIS EDWIN HERNAN con DNI N° 31668274. Egresado del programa Segunda Especialización en Gestión Pública y Gobernabilidad, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de ciencias administrativas y económicas.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ente el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designada por el decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.

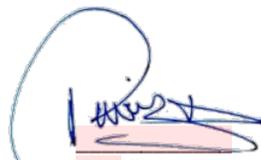
Dra. Maribel Mercedes Zamora Carranza
Asesora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Edwin Hernan Ramirez Asis con DNI 31668274, egresados del Programa de Segunda Especialización en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Universidad para la elaboración y sustentación del Trabajo Académico titulado: “MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ - ANCASH”, el cual consta de un total de 76 páginas, en las que se incluye 12 tablas y 07 figuras, más un total de 15 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 20 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.



DNI 31668274

El autor

DEDICATORIA

Gracias, Dios, por permitirme completar el estudio de tesis con salud y bienestar.

A mis familiares, que ha sido la fuerza impulsora de mi crecimiento profesional y personal.

Edwin Hernan Ramirez Asis.

AGRADECIMIENTOS

A la asesora Mg. Maribel Mercedes Zamora Carranza fue de gran ayuda en el desarrollo de mi estudio y agradezco especialmente su enfoque proactivo en la preparación del informe final.

Gracias a todos los que colaboraron con este estudio en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

¹
El autor.

ÍNDICE

	Pág.
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
APROBACIÓN DEL ASESOR	iv
1 DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
Capítulo I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general:	17
1.2.2. Problemas específicos:	17
1.3. Formulación de objetivos	18
1.3.1. Objetivo general:	18
1.3.2. Objetivos específicos:	18
1.4. Justificación de la investigación	18
Capítulo II. MARCO TEORICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.2. Bases teórico científicas	23
2.2.1. Motivación hacia el servicio público	23
2.2.2. Desempeño laboral individual	28

2.3.	Definición de términos básicos	32
2.4.	Formulación de Hipótesis	33
2.4.1.	Hipótesis general:	33
2.4.2.	Hipótesis específicas:	34
2.5.	Operacionalización de variables	35
Capítulo III. METODOLOGIA		36
3.1.	Tipo de investigación:.....	36
3.2.	Método de investigación:.....	36
3.3.	Diseño de la investigación:	37
3.4.	Población, muestra y muestreo	37
3.5.	Técnicas e instrumentos de recojo de datos	39
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
3.7.	Ética investigativa.....	39
Capítulo IV. RESULTADOS		41
4.1.	Presentación y análisis de resultados	41
4.2.	Prueba de hipótesis	48
4.3.	Discusión de resultados	50
Capítulo V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		54
5.1.	Conclusiones	54
5.2.	Sugerencias	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		56
ANEXOS		60
Anexo 1: Instrumento de medición		60
Anexo 2: Ficha técnica		62
Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos		63
Anexo 4: Base de datos		69

Anexo 5: Matriz de consistencia	72
Anexo 6: Baremación de cada instrumento	73
Anexo 7: Carta de aceptación de uso de información.....	74

¹³
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población.....	37
Tabla 2. Distribución de la muestra.....	38
Tabla 3. Características de la población encuestada.....	41
Tabla 4. Niveles de motivación hacia el servicio público.....	41
Tabla 5. Niveles de desempeño laboral individual.....	44
Tabla 6. Motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual.....	46
Tabla 7. Motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual.....	47
Tabla 8. Prueba de normalidad de los datos.....	47
Tabla 9. Correlación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual.....	48
Tabla 10. Correlación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades.....	49
Tabla 11. Correlación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de contextual.....	49
Tabla 12. Correlación entre la motivación hacia el servicio público y comportamiento laboral contraproducente.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de compromiso con el interés público.	42
Figura 2. Niveles de compasión.	42
Figura 3. Niveles de autosacrificio	43
Figura 4. Niveles de justicia social.....	44
Figura 5. Niveles de desempeño de habilidades.....	45
Figura 6. Niveles de desempeño contextual.....	45
Figura 7. Niveles de comportamiento laboral contraproducente.....	46

RESUMEN

El estudio se denomina “Motivación hacia el servicio público” y el desempeño laboral individual en Huaraz - Ancash. El propósito de este estudio fue conocer el vínculo entre la motivación del servicio público y el desempeño laboral individual en el municipio provincial de Huaraz - Ancash. El estudio fue cuantitativa, no experimental, de naturaleza transversal y correlacional. Los trabajadores incluidos en la muestra fueron 140 colaboradores del municipio provincial de Huaraz y que fueron nombrados y contratados. Se administraron dos encuestas basadas en escalas ordinales, como las utilizadas en la escala de Likert, y mediante el Rho Spearman para analizar el nivel de asociación entre variables que comprende el estudio. Se determinó que existía una estrecha relación entre ambos factores (0,725), Señala el hecho de que hay una asociación directa y significativa de la “motivación hacia el servicio público” con el desempeño de habilidades en el municipio provincial de Huaraz - Ancash (0,614). Finalmente, en el municipio provincial de Huaraz - Ancash, Los que sienten entusiasmo por servir a su comunidad tienden a desenvolverse mejor en su entorno (0,723).

Palabras clave: Autosacrificio, motivación, servicio público, desempeño laboral.

ABSTRACT

Title of the research project in Huaraz - Ancash: "Motivation towards public service" and employee productivity. This research aimed to examine the relationship between public sector motivation and worker productivity in the provincial capital of Huaraz - Ancash. The research was quantitative, observational, correlational, and cross-sectional. A total of 140 appointed and recruited personnel from Huaraz's provincial municipality were included in the survey. Two surveys were given out using ordinal scales like the Likert scale, and the Rho Spearman was used to determine the strength of correlation between the study's various variables. In the provincial municipality of Huaraz - Ancash, a tight link (0.725) was found between the two variables, suggesting a direct and substantial association between "motivation towards public service" and skill performance (0.614). Last but not least, residents of the provincial municipality of Huaraz - Ancash who are passionate about giving back to their community thrive there (0.723).

Keywords: Self-sacrifice, motivation, public service, job performance.

Capítulo I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Hay que considerar la cultura, ya que impacta en una variedad de procesos psicológicos y, por lo tanto, en los procesos organizacionales (Jensen & Bro, 2018). Al respecto, se han formulado ideas sobre el impacto de diversas culturas nacionales en la “motivación hacia el servicio público”. El estudio transcultural sobre la “motivación hacia el servicio público” ha revelado paralelos y contrastes con el enfoque de Perry (Vandenabeele et al., 2018). Dentro de Europa, por ejemplo, los trabajadores del gobierno británico otorgan mayor valor a la integridad e imparcialidad, pero los funcionarios civiles franceses otorgan un mayor valor a la oferta de servicios (Riba & Ballart, 2016). Asimismo, una investigación realizada en 38 países verificó las características del autosacrificio, preocupación por la generación de políticas públicas y compasión son indicadores de la “motivación hacia el servicio público” (Vandenabeele et al., 2018; Mendez & Avellaneda, 2022). En esta investigación se observan diferencias en la “motivación hacia el servicio público”; América Latina y Europa parecen tener un índice alto de “motivación hacia el servicio público”, que se atribuyen a una fuerte tradición católica, que les permite internalizar valores morales; De manera similar, Europa del Este tiene un índice de motivación hacia el servicio público bajo, que los autores atribuyen a su pasado político comunista (Vandenabeele et al., 2018).

Sin embargo, muchas investigaciones globales llevadas a cabo por investigadores han coincidido en los impactos de la “motivación hacia el servicio público” en el comportamiento de las instituciones gubernamentales. También se ha demostrado que la “motivación hacia el servicio público” se correlaciona positivamente con el compromiso laboral, la satisfacción del empleado, la conducta ética y el éxito individual y organizacional en Asia, Europa y América del Norte (Kim, 2005).

La “motivación hacia el servicio público” está asociado al concepto de altruismo. Se argumentan que la “motivación hacia el servicio público” es una motivación general y altruista para actuar en interés de un grupo, ya sea un barrio, una ciudad, un Estado, una nación o toda la raza humana. Sin embargo, a diferencia de las concepciones sociológicas del altruismo, que se basan en la noción de individuos que actúan centrarse en satisfacer las necesidades de los demás antes de

preocuparse por las propias necesidades (Lindgren et al., 2019), satisfacer estas necesidades de la comunidad en realidad satisface la necesidad de un individuo al mismo tiempo. En esencia, “motivación hacia el servicio público” es enfoque de motivación basado en las necesidades que implica la búsqueda del bien público (Miao et al., 2019).

El deseo a nivel individual de satisfacer esta necesidad de contribuir al bien público puede tener lugar en muchos ámbitos sociales diferentes. Los investigadores desarrollaron inicialmente el constructo de “motivación hacia el servicio público” para comprender la diferencia de los empleados público y los trabajadores de las empresas privadas (Riba & Ballart, 2016). Más tarde, se extendió a trabajadores sin fines de lucro, voluntarios y comportamiento de donación. En general, las personas que laboran en las organizaciones gubernamentales tienen niveles más altos de “motivación hacia el servicio público” que los colaboradores del sector privado. En estudios fuera del lugar de trabajo, los hallazgos demuestran que existen relaciones positivas de la “motivación hacia el servicio público” con el voluntariado y donación.

Por otro lado, el desempeño laboral individual (DLI) juega un papel central en lo que hacemos como profesionales, En la selección de personal, se intenta identificar las variables de diferencias individuales que están relacionadas con las diferencias individuales en el desempeño laboral y seleccionar a los individuos en función de esas características (Ramírez, 2013). Las organizaciones requieren que los gastos asociados con los programas de capacitación, programas de orientación, capacitación en habilidades se justifiquen con evidencia de que dicha capacitación mejora el “desempeño laboral individual”.

Los datos de “desempeño laboral individual” se pueden usar clasificando cuatro categorías: (1) decisiones entre personas, (2) decisiones dentro de la persona, (3) mantenimiento de sistemas y (4) documentación. Los usos decisorios entre personas incluyeron el uso de datos de desempeño laboral individual para fines de administración de salarios, toma de decisiones de promoción y para diseñar sistemas de pago por mérito (Rodríguez, 2020). Las decisiones dentro de la persona incluyeron proporcionar retroalimentación a las personas para identificar las fortalezas y debilidades individuales, datos que se utilizan para evaluar las necesidades de capacitación y colocación (Veingerl et al., 2020). La categoría de mantenimiento de

sistemas se refiere al uso de evaluaciones de desempeño laboral individuales para la planificación del talento humano.

Ahora bien, el Municipio de Huaraz no es nuevo en este asunto, es decir los servicios de la Municipalidad Provincial de Huaraz, son prestadas con deficiencia a personal que tienen personal nombrado con muchos años de servicio y otro grupo de trabajadores jóvenes contratados mediante contrato CAS. En todo caso, los empleados del municipio de Huaraz muestran niveles bajos de “motivación hacia el servicio público” y por el ello el desempeño laboral no es lo esperado y se hace necesario que todos los trabajadores estén bien informados sobre este tema. Por ello, se abordan los siguientes temas con el fin de conocer en qué medida la “motivación hacia el servicio público” se refiere a la eficacia en el trabajo del Municipio de Huaraz - Ancash.

De continuar con esta realidad, la institución puede seguir evidenciando bajos niveles de desempeño, no solo concerniente a la aplicación de la política presupuestaria; sino también a la incomodidad de los usuarios producto de baja calidad en la atención. Por consiguiente, es importante establecer medidas que fortalezcan las capacidades de los colaboradores y propicien un adecuado ambiente laboral dentro de la institución; el cual en definitiva repercutirá en mejores resultados para la institución durante el presente ejercicio económico, es por ello que con el fin de identificar la intensidad de “motivación hacia el servicio público” y si éste tiene efecto o se relaciona con el DLI en el municipio de Huaraz es que se plantean los problemas siguientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la municipalidad provincial de Huaraz - Ancash?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz - Ancash?
- ¿Qué relación existe entre la motivación hacia el servicio público y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz - Ancash?

- ¹ ¿Qué relación existe entre la motivación hacia el servicio público y comportamiento laboral contraproducente en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash?

¹ 1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

⁸ 1.3.2. Objetivos específicos:

- Establecer la relación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.
- Establecer ³ la relación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.
- Establecer ¹ la relación entre la motivación hacia el servicio público y comportamiento laboral contraproducente en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

¹ 1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Las conclusiones del estudio se basan en la identificación de la intensidad de lo que motiva a las personas, lo que permite el examen de estándares de gestión, procesos y técnicas de control con el fin de ofrecer nuevos conocimientos en relación con los datos actuales.

1.4.2. Justificación práctica

Gracias a esta tesis, permitirá definir la ventaja de la motivación del servicio público como un mecanismo útil dentro del desempeño laboral individual para mejorar procedimientos ineficientes y erróneos y contribuir así al cumplimiento de los logros institucionales.

1.4.3. Justificación metodológica

Para conseguir el propósito, se utilizan métodos de recopilación para analizar la “motivación del servicio” público y la intensidad de desempeño

laboral individual, por lo que este estudio utilizará una metodología de encuesta y un cuestionario con 18 preguntas para cada variable.

1.4.4. Justificación social

Gracias a esta investigación se beneficiarán por un lado los trabajadores y los usuarios al recibir un mejor servicio considerando la “motivación hacia el servicio público” de parte los funcionarios del municipio provincial de la ciudad de Huaraz.

Capítulo II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Cuevas et al., (2022) publicación “Motivación de servicio público entre funcionarios públicos chilenos” Durante las últimas tres décadas, los expertos latinoamericanos en administración pública han discutido sobre cómo implementar cambios al estilo de la Nueva Gestión Pública en los lentos servicios públicos de la región. De hecho, se han centrado en este tipo concreto de cambio y han ignorado otros que han surgido del debate académico. El método de la motivación del servicio público es una de estas variantes; investiga las causas subyacentes de las acciones de los funcionarios y cómo se relacionan con la idea misma de servicio público. El objetivo fue estimular el debate en América Latina sobre el modo en que los contenidos de la “motivación del servicio público” podría informar la formulación de políticas de recursos humanos. Esta investigación utiliza datos de una muestra no probabilística de 172 respuestas para identificar muchos criterios que motivan a los empleados públicos chilenos a servir al interés público. El altruismo y la dedicación al bien común son tan persuasivos como cualquier cantidad de dinero, según los resultados. Además, los resultados demuestran que a los funcionarios públicos chilenos no les inspira la perspectiva del sacrificio personal. Estos resultados se utilizan para argumentar a favor de repensar la “motivación hacia el servicio público” como herramienta para elaborar una política de recursos humanos más eficaz.

Del mismo modo Del Estal-García & Melián-González, (2021) en su publicación “Motivación por el servicio público de los profesionales de los centros de atención primaria” El propósito fue identificar el rol del ambiente social y del apoyo percibido para explicar la “motivación de servicio público” de los expertos de la salud. Diseño del estudio: transversal, observacional, cuantitativo. Cuarenta consultorios participaron en nuestro experimento. Atención médica primaria. Participaron alrededor de 605 médicos que trabajan en consultas de atención primaria. El 46% eran médicos y el 54% enfermeros. Hubo una tasa de respuesta del 53,3% a partir de una muestra de conveniencia no probabilística. Nuestra variable dependiente será la motivación de los profesionales de la medicina para servir al público en general. El ambiente social y las estimaciones de los empleados sobre el respaldo administrativo sirven como variables independientes. Para analizar la información se utilizaron la

regresión lineal múltiple. Se descubrió que la “Motivación de Servicio Público” de los expertos de la salud se ve afectada significativamente por su percepción del apoyo del supervisor. Sin embargo, este tipo de motivación no se ve afectada por el entorno social.

Así mismo Martínez, (2019) en tesis “Satisfacción Laboral y Motivación para el Servicio Público: variables que fomentan el rendimiento y promueven una mayor calidad en el servicio” en España. El propósito principal es encontrar investigaciones que relacionen los dos conceptos y la eficacia con la que los funcionarios públicos desempeñan sus funciones y la identificación de puntos de venta únicos que puedan utilizarse para servir mejor al público. Concluyendo que las características distintivas que pueden usarse para mejorar el servicio a los beneficiarios de los servicios municipales. Adicionalmente, se ofrecerá un espacio para investigar los factores antes mencionados en una entidad local específica, con el objetivo de asegurar su correcto funcionamiento.

A nivel nacional.

Sánchez-Castro & Carrasco-Choque, (2021) en su investigación “Efectos de la motivación hacia el servicio público en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno” El término "motivación de servicio público" se utiliza para describir el impulso de un individuo a prestar un servicio público en beneficio de su comunidad y del público en general. La finalidad era desentrañar los factores que contribuyen a la “motivación de servicio público”, concretamente la dedicación institucional y la satisfacción laboral. El estudio fue descriptiva-correlacional, y se elaboró con ayuda del análisis correlacional de Spearman. Se trabajo con los funcionarios de la Administración Regional y 55 personas conformaron la muestra. Se identificaron correlaciones directas de la “Motivación de Servicio Público” y tanto la lealtad institucional como la felicidad laboral. Los resultados se pueden utilizar directamente para cubrir puestos administrativos en el Gobierno Regional de Puno.

Adicionalmente, Jiménez, (2019) en su tesis “Motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo público de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque”. Es de tipo descriptiva, ex post facto. El número de personas a cargo de instituciones educativas estatales de la UGEL Lambayeque. Su principal objetivo fue conocer la conexión del deseo de servicio público con la satisfacción laboral en los colegios del estado en la UGEL en la ciudad de

Lambayeque. Sobre la base de los valores de interés público, se determinó que los directores escolares de estas instituciones tenían una relación directa del deseo de servicio público con la felicidad laboral.

Finalmente, Calle-Terrones, (2021) en su artículo “La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú”. La finalidad era aclarar cómo se relaciona el deseo intrínseco de talento humano con el voluntariado. Se extrajo 343 de una población de 3.192 empleados municipales con un nivel de confianza del 95%. Todos estos datos se recogieron mediante una encuesta. Los resultados indican una correlación positiva ($r = 0,57$) entre los factores motivación intrínseca del talento humano y servicio ciudadano. La motivación intrínseca y extrínseca son dos dimensiones que componen la variable motivación del potencial intelectual, mientras que la variable atención al personal es un componente del constructo atención al ciudadano. La conclusión es que la contribución a la propia comunidad es una fuerza impulsora de las mejores aptitudes de las personas.

A nivel local.

Alegre, (2022) “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la unidad de Dirtepol de la Policía Nacional del Perú, Huaraz”. En general, este estudio tuvo como propósito investigar qué hace que un trabajo sea satisfactorio y productividad de los administrativos de la Unidad Dirtepol de la PNP en Huaraz en el año 2022. Se decidió llevar a cabo este estudio utilizando un diseño fenomenológico y la técnica de estudio de caso, ambos bajo el paraguas de la investigación cualitativa, no experimental y aplicada. El instrumento de encuesta fue un cuestionario, y la población estuvo formada por 15 miembros del personal administrativo. Los resultados mostraron una actitud y un nivel de productividad generalmente positivos, pero consideraron que aún debían abordarse, entre ellas la necesidad de aumentar la remuneración, el reconocimiento institucional, las oportunidades de promoción profesional, un lugar de trabajo más eficiente y agradable y el mantenimiento de un programa de formación eficaz. Se observó una buena motivación; sin embargo, la presencia de circunstancias específicas puede alterarla, repercutiendo en el rendimiento. Con todo, si se resolvieran estas cuestiones, la Unidad Diterpol y el cuerpo de policía en su conjunto saldrían muy beneficiados.

Cochachin & Rosales, (2022) tesis “Motivación y desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Trujillo Investment SA Huaraz 2022” su propósito

averiguar cómo influye en la motivación para trabajar desde dentro de uno mismo de la división administrativa, fue el motor de este estudio. El estudio se clasificó de la siguiente manera según el uso que se le pretende dar: aplicado; descriptivo; cuantitativo; correlacional; no experimental; transversal; y cuestionario. Sesenta técnicos y profesionales de la empresa en estudio conformaron la población. Si el valor crítico de la prueba chi-cuadrado es inferior a 0,05. Esto demuestra una relación positiva entre inspiración y rendimiento en Trujillo Investment s.a. Del mismo modo, encontramos que tanto la inspiración como la productividad tienen una correlación de 0,808 ($r=0,808$). cuando el rango de conexión entre estas variables es positivo y la asociación es bastante alta, podemos inferir que cuando la motivación aumenta, también lo hace la productividad en los departamentos administrativos de Trujillo Investment S.A.

Paucar (2022) “La motivación y el desempeño laboral programa cuna más-Huaraz, Ancash 2020” Averiguar cómo la motivación intrínseca afecta la productividad en el programa Cuna Más en Huaraz, fue puramente descriptiva, correlacional y transversal. Ochenta y siete empleados del programa Cuna Más de Huaraz constituyeron la población muestral del estudio. Se usó la encuesta con un conjunto predeterminado de preguntas. La mayoría de la motivación (83%) fue sustancial y directa, mientras que el 17% no alcanzó significación estadística. Los resultados mostraron que el 86% de las asociaciones directas y significativas encontradas entre las dimensiones fueron significativas, mientras que el 14% no fueron significativas, pero, sin embargo, produjeron un vínculo directo en el Programa Cuna Más en Huaraz, revelan relación entre automotivación y rendimiento. El estadístico Tau-C de Kendall mostró que el 85% de las asociaciones eran significativas y directas, lo que demuestra que existe un fuerte vínculo de la automotivación con el rendimiento en el programa Cuna Más en Huaraz, Perú.

20

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Motivación hacia el servicio público

La “motivación hacia el servicio público” generalmente se ve como la motivación que las personas tienen para contribuir a la sociedad (Miao et al., 2019). En la investigación contemporánea sobre administración pública

y gestión pública, pocos temas han generado tanto debate como la “motivación hacia el servicio público”. Para algunos, es la respuesta a una de las grandes preguntas de la gestión pública: ¿Cómo pueden los administradores públicos motivar a los empleados públicos para que persigan importantes propósitos públicos? (Berman et al., 2021), a pesar de que la “motivación hacia el servicio público” no se ofreció inicialmente como una posible respuesta a la pregunta planteada, sin embargo, han buscado en la “motivación hacia el servicio público” una respuesta. De hecho, una cuarta parte de los artículos que citan la gran pregunta planteada están relacionados con motivación hacia el servicio público. Los datos de publicación demuestran un aumento constante en el número de artículos revisados por pares que abordan el tema de “motivación hacia el servicio público” de una forma u otra. Del mismo modo, las puntuaciones de las citas de los artículos de tratan de “motivación hacia el servicio público” demuestran que dichos artículos tienen citas por encima del promedio, lo que indica que el tema es uno que genera debate (Vandenabeele et al., 2018).

2.2.1.1. Importancia de motivación hacia el servicio público en la gestión pública

Las razones de esta aparente popularidad son múltiples. Aparte de la razón antes mencionada de que aborda una de las grandes cuestiones de la gestión pública, se pueden distinguir al menos otras cinco razones de la resonancia que crea la “motivación hacia el servicio público”. Primero, encaja en una tradición más larga de utilizar razones desinteresadas para explicar el comportamiento organizacional. Muchos han aplicado la categoría de "componentes motivacionales desinteresados" para responder a todo tipo de problemas de acción colectiva (De Juana-Espinosa & Rakowska, 2018), y la “motivación hacia el servicio público” es otro ejemplo de esta tendencia. En segundo lugar, la revisión de la literatura sobre la “motivación hacia el servicio público” proporciona un puente entre los niveles de análisis institucional e individual (Berman et al., 2021). En este sentido, apela al carácter interdisciplinario de la administración pública y puede

considerarse como un precursor de lo que recientemente se ha descrito como “administración pública conductual” (Miao et al., 2019). la aplicación de conocimientos psicológicos sobre cuestiones de la administración pública. En tercer lugar, con su enfoque metodológico, la investigación de la “motivación hacia el servicio público” ha sido considerada por muchos como un buen ejemplo en términos de rigor en lo que respecta al desarrollo de escalas (Del Estal-García & Melián-González, 2021). Al esforzarse por avanzar metodológicamente en este campo, con el fin de mantenerse al día con otros subcampos de las ciencias sociales, esto ciertamente tiene cierto atractivo. En cuarto lugar, dentro del campo interdisciplinario de la administración pública, hay solo unos pocos constructos que se han desarrollado como específicos para el campo: la burocracia, la publicidad y el valor público y la burocracia representativa son otras excepciones (Sornoza et al., 2019). Aunque la investigación sobre “motivación hacia el servicio público” todavía se basa en gran medida en otros campos, poco a poco está comenzando a exportar sus conceptos nativos a otros campos (Berman et al., 2021). Finalmente, el papel de la comunidad investigadora no debe subestimarse al explicar el atractivo. Los participantes claves en el campo de la “motivación hacia el servicio público” han dedicado gran parte de sus carreras a construir comunidades de investigación constructivas y positivas no solo en los EE. UU. Sino también en Europa (Jensen & Bro, 2018). De hecho, la mayoría de las publicaciones es sobre “motivación hacia el servicio público” se han basado en Europa (en particular en Dinamarca, los Países Bajos e Italia).

2.2.1.2. Efectos en el comportamiento organizacional

(Zarychta et al., 2020) muestran en su artículo que la motivación hacia el servicio público tendría las siguientes consecuencias para el comportamiento de los funcionarios públicos:

- ✓ Las personas con un fuerte deseo de servir al público buscarán involucrarse en instituciones públicas.
- ✓ La “motivación hacia el servicio público” se correlaciona directa y positivamente con el éxito individual en las instituciones públicas.
- ✓ Las organizaciones públicas que reclutan personas altamente motivadas para servir en el sector público requerirían menos incentivos utilitarios para administrar de manera eficiente el desempeño individual de sus miembros.
- ✓ Existen investigaciones que comprueban lo importante que es la “motivación hacia el servicio público” en la selección de puestos.
- ✓ Además, identificaron que el deseo de ayudar a los demás y contribuir a la sociedad, ambos relacionados con la “motivación hacia el servicio público”, se correlacionan positivamente con la elección de puestos en el gobierno.

2.2.1.3. Dimensiones de la “motivación hacia el servicio público”

Compromiso con el interés público

Los compromisos de interés público son las razones por las que las personas creen en el interés público, esto incluiría los sentimientos públicos y la lealtad hacia las organizaciones estatales (Schott et al., 2019). Además, el interés por los asuntos públicos se observa en el interés en la política y es importante para el compromiso político (Tejada, 2021). Se realiza un análisis de tres aspectos que abordan el interés en los asuntos públicos (nivel de interés en la política, nivel de interés en los asuntos nacionales y nivel de interés en las campañas políticas) con el fin de reducir las variables. A medida que aumenta el interés en los asuntos públicos, debería aumentar el nivel de actividad política.

Compasión

Se centra en los impulsos emocionales definidos por el deseo de ayudar a los demás, se mide su identificación con los problemas

de los usuarios de las instituciones públicas. También, se consideran los motivos relacionados con a la compasión a resolver problemas de la comunidad que se puede observar mediante la intención de ayudar a los demás (Ramió, 2019, 102).

La “motivación hacia el servicio público” plantea una seria de opciones para su aplicación en la administración del estado. Dado que los individuos están motivados para servir al público a través de una ética desinteresada inherente, recompensarlos simplemente con dinero u otras ventajas extrínsecas puede no ser una forma de mejorar el desempeño laboral y la efectividad institucional.

Autosacrificio

Es una consideración personal interna, es decir poseer un sentido de autosacrificio es importante para facilitar la participación de manera más activa en el servicio público (Del Estal-García & Melián-González, 2021). Por otro lado, a medida que aumenta el sentido de autosacrificio de una persona, cree que tiene la capacidad de comprometerse o ponerse a disposición del servicio público como funcionarios del gobierno. También se han identificado razones normativas cuando una persona cree en el interés público, incluida la opinión pública y la lealtad a las instituciones gubernamentales e impulsos emocionales marcados con el interés de apoyar a otros seres humanos y sacrificar sus intereses personales (Vandenabeele et al., 2018).

Justicia social

Este componente está relacionado con las cualidades fundamentales del trabajo, que pueden definirse como el anhelo de aportar a la mejoría de la sociedad y haciendo el bien (Gadzhieva et al., 2020). Las razones cubiertas por la “motivación hacia el servicio público” no se limitan a los trabajadores públicos; también están presentes, en mayor medida, entre los empleados de empresas del sector privado que ofrecen servicios públicos; por tanto, la idea

se relaciona con el servicio más que con el sector público (De Juana-Espinosa & Rakowska, 2018). La conducta prosocial demuestra que algunas personas eligen ocupaciones con un efecto social. De manera similar, en la literatura sobre gestión pública se utilizan ideas comparables, como el concepto de bien común, que prevalece en las naciones asiáticas, o el concepto de ética del servicio público, que prevalece en el contexto europeo.

2.2.2. Desempeño laboral individual

El DLI son comportamientos evaluables. Aunque la diferencia entre comportamientos y resultados no está clara en muchos casos. Algunos investigadores insisten en una demarcación clara entre comportamientos y resultados, mientras que otros restan importancia a esta diferencia. La diferencia entre comportamientos y resultados es el supuesto control que un individuo tiene sobre ellos. El argumento es que la variable del desempeño laboral individual no debe incluir lo que está más allá del control del individuo (Vandenabeele et al., 2018).

Además, para cada medida o índice de desempeño laboral individual, el grado de control que tiene el individuo es una cuestión de grado. Como tal, la distinción entre comportamientos y resultados también es una cuestión de grado y no una distinción absoluta. Si uno define el desempeño como algo relacionados como comportamientos o los resultados dependen de las atribuciones que uno haga y del propósito de la evaluación. Existen varias manifestaciones del desempeño laboral individual con la medida operativa real que varía según los contextos (Widyastuti & Hidayat, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior, el desempeño laboral individual se define como las actividades, actitudes y logros escalables en los que todos los trabajadores se involucran o consiguen que estén relacionados con los objetivos de la organización y contribuyen a ellos (Veingerl et al., 2020). Esta definición va acompañada de tres conceptos: (1) el desempeño del trabajador se concibe como el comportamiento en lugar de resultados, (2) el desempeño del trabajador solo debe comprender aquellas conductas

necesarias de cumplir con los fines de la institución y (3) la gestión del desempeño es multifuncional.

En resumen, El rendimiento en el trabajo y la productividad laboral no son lo mismo, a pesar de la frecuente confusión entre ambos en la literatura de investigación. La productividad laboral se mide restando la cantidad de tiempo y esfuerzo dedicados de la cantidad total de producción. En consecuencia, la productividad es un término más limitado en comparación con el rendimiento en el trabajo.

2.2.2.1. Importancia del desempeño laboral individual

El DLI es una temática muy importante en la salud ocupacional y la psicología organizacional. La relevancia de la medición del DLI probablemente se refleje en el volumen de literatura dedicado a él, y muchos investigadores destacados en nuestro campo han escrito sobre el tema del desempeño laboral en general, pero sobre el desempeño individual existe muy pocas investigaciones. Los datos de desempeño laboral individual se pueden usar de muchas maneras. identificó varios usos de los datos de desempeño laboral individual, clasificando estos usos en cuatro categorías: (1) decisiones entre personas, (2) decisiones dentro de la persona, (3) mantenimiento de sistemas y (4) documentación. Los usos decisorios entre personas incluyeron el uso de datos de desempeño laboral individual para el salario. fines de administración, toma de decisiones de promoción y diseño de sistemas de pago por mérito. Dentro de la persona las decisiones incluyeron proporcionar retroalimentación a las personas para identificar las fortalezas y debilidades individuales. Además, los datos que se utilizan para evaluar las necesidades de formación y colocación. La categoría de mantenimiento de sistemas se refiere al uso de evaluaciones individuales del desempeño laboral para la planificación y el refuerzo de los recursos humanos de las estructuras de autoridad en las organizaciones. Por último, los datos

de desempeño laboral individual también se utilizan para fines legales y de documentación del desenvolvimiento del trabajador.

2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral individual

Desempeño de habilidades

La competencia puede describirse como la capacidad para cumplir las funciones esenciales de un trabajo. Además, la competencia en tareas específicas del trabajo, la competencia técnica y el desempeño laboral también son términos que se utilizan ocasionalmente para describir el desempeño laboral. Abarca una variedad de factores, incluida la cantidad de trabajo realizado, la calidad del trabajo realizado y la comprensión del trabajador del trabajo realizado.

Además, el desempeño de habilidades se puede evaluar en relación con las dos primeras dimensiones, a saber, la competencia en actividades específicas en el puesto de trabajo y la competencia en tareas no específicas del trabajo (actividades fuera del puesto de trabajo, pero que es necesario que todos los trabajadores los cumplan), Por otro lado, Jensen & Bro, (2018) dividen el desempeño de las tareas en cantidad y calidad de trabajo.

Naturalmente, lo que define las funciones laborales fundamentales varía según el empleo. Con frecuencia se utilizaron numerosos factores para describir cómo se llevaban a cabo las actividades. Por ejemplo, (Vandenabeele, Ritz, & Neumann, 2018) definieron el desempeño de las tareas del trabajador de oficina con precisión, demostrando conocimiento del tiempo, los detalles y la planificación. Por otro lado, (Del Estal-García & Melián-González, 2021) discutieron cómo los contadores públicos ejecutan actividades como la comprensión, planificación y revisión de tareas. Además, clasificaron el desempeño laboral de los gerentes como orientación a la acción (hacer las cosas, toma de decisiones). Además, (Breugh et al., 2018) clasificaron el desempeño de los

administradores en funciones tradicionales y percepciones e inquietudes ocupacionales.

Desempeño contextual

La conducta individual en apoyo del entorno en el que trabajan todos los servidores, podría definirse como desempeño en contexto. Se hace referencia a este componente mediante una variedad de términos, incluida la competencia en las tareas laborales generales, el desempeño de funciones adicionales, la conducta cívica organizacional y las conexiones interpersonales. Sin embargo, ambas ideas pertenecen a acciones que se extienden más allá de los objetivos laborales explícitamente definidos, es decir asumir actividades extras, demostrar proactividad o capacitar a los trabajadores noveles (Rodríguez, 2020).

Proporcionar más contexto para la explicación del desempeño contextual. Los mecanismos de comunicación ya sea escrita u oral, el esfuerzo, la autodisciplina, el estímulo de los compañeros, el liderazgo y la supervisión son factores a considerar. Además, el desempeño contextual puede definirse como capacidad de comunicación, esfuerzo, liderazgo, capacidad administrativa, capacidad interpersonal y conformidad con la autoridad o aceptación de la misma.

Con frecuencia utilizaron muchas variables más precisas para indicar el desempeño contextual al evaluar tareas individuales. Por ejemplo, (Vandenabeele et al., 2018) mostraron la especificación del desempeño contextual de los trabajadores de oficina utilizando la dimensión de colaboración y responsabilidad adicional, mostrando responsabilidad e iniciativa, interactuando con los empleados corporativos y comunicándose con el público. (De Juana-Espinosa & Rakowska, 2018) definieron el desempeño del trabajo gerencial en términos de liderazgo y supervisión, conexiones y comunicación interpersonal, conducta y valiosas habilidades personales.

Comportamiento laboral contraproducente

Los estudios sobre el desempeño laboral individual incluyeron al menos un factor de comportamiento contraproducente en el lugar de trabajo. Murphy¹⁷ definió las acciones destructivas / peligrosas como aquellas que crean un riesgo obvio de pérdidas de productividad, daños a la propiedad u otros contratiempos. Además, los hábitos de tiempo de inactividad se conocen como comportamientos de evitación del trabajo, que se utilizan para caracterizar las acciones que son perjudiciales para el negocio. (Vandenabeele et al., 2018) incluyeron actividades extra-tarea, rebelión y robo. En su investigación, Sepúlveda & Londoño, 2019) afirmaron que los hábitos de trabajo improductivos deben reconocerse como un tercer componente amplio del desempeño laboral individual. Finalmente, fueron clasificados como enfocados solo en la conducta laboral improductiva en su desempeño laboral individual. Además, la investigación del desempeño laboral se realizó desde la óptica de la salud ocupacional se separó en ausentismo y asistir al trabajo estando enfermo, los dos aspectos pueden denominarse hábitos laborales improductivos y peligran el bienestar institucional.

2.3. Definición de términos básicos

- **Autosacrificio**

Básicamente alude a tomar la decisión de ayudar a otras personas. Es decir, deja de centrarte en tu vida personal y / o familiar o en pasatiempos ajenos a tu trabajo (Berman et al., 2021, 18).

- **Compromiso con el interés público**

Motivados por el anhelo de contribuir al interés público, es decir, las ventajas y el rigor de los trámites adquiridos en beneficio de toda la sociedad, se tiene en cuenta en cualquier actuación o decisión política de las autoridades (Ramíó, 2019, 65).

- **Compasión**

Este es un sentimiento que se produce cuando ves a alguien sufrir y que impulsa a aliviar su dolor o dolor y corregirlo o evitarlo: ¿cómo puedes tener compasión por los más pobres? cómo ves a una mujer entre tus vecinos,

considerada como un individuo un tanto extravagante, de carácter hosco y reservado, pero inofensivo de corazón y sobre todo digno de compasión por su extremo (Koontz et al., 2020, 153).

- **Comportamiento laboral contraproducente**

Estos actos son opcionales y discrecionales, en violación de los estándares organizacionales. En otras palabras, nos referimos al comportamiento de los individuos en las organizaciones, que impactan las conexiones entre personas y grupos, y la interacción entre las personas y la empresa (Silva-Rodríguez, 2018, 98).

- **Desempeño de habilidades**

Al ejecutar las principales funciones y funciones necesarias para su trabajo en un entorno de trabajo dado, el desempeño individual y el desempeño permiten que el trabajador demuestre su idoneidad. Están íntimamente involucrados en los resultados de sus talentos profesionales y sus habilidades interpersonales (Koontz et al., 2020, 104).

- **Desempeño contextual**

El desempeño contextual se describe como un esfuerzo realizado por un individuo que no está conectado de inmediato con los deberes principales del puesto. Esta variable tiene la capacidad de funcionar tanto de forma independiente como en grupos. Es decir, son acciones que favorecen el mantenimiento del contexto psicosocial de la organización. Esto contribuye al éxito de la tarea (Silva-Rodríguez, 2018, 109).

- **Justicia social**

Es capaz de convivir con las personas, de establecer vínculos sociales y de ser valorada y no discriminada. Sin embargo, es una cosa en la que todos deberían estar de acuerdo en que la justicia social es un ideal fundamental. (Berman et al., 2021, 43).

14 2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general:

H_g = Existe relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H₀ = No existe relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

2.4.2. Hipótesis específicas:

H₁: Existe relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H₀: No existe relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H₂: Existe relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H₀: No existe relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H₃: Existe relación indirecta entre la motivación hacia el servicio público y comportamiento laboral contraproducente en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H₀: No existe relación indirecta entre la motivación hacia el servicio público y comportamiento laboral contraproducente en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

1 2.5. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos	Escala de medición
Motivación hacia el servicio público	Hacer referencia a la intención de servir al interés público y explicar por qué se llevan a cabo acciones de servicio público (Breagh et al., 2018).	Se basa en el apego a ideales como la dedicación, la compasión, el autosacrificio y la justicia social en la búsqueda de una cultura y relaciones interpersonales armoniosas y de alta calidad.	Compromiso con el interés público	Servicio público significativo Valoración del servicio público Sensibilidad social	1-4	Cuestionario	Ordinal Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Compasión	Identificación de necesidades Valoración de riesgos Dependencia de los servicios Hacer la diferencia	5-8		
			Autosacrificio	Logros personales Medidas de autocontrol	9-12		
			Justicia social	Disposición de hacer sacrificios Valorar los derechos de los demás Responsabilidad social	13-16		
Desempeño laboral individual	Estas son las conductas o actividades de los trabajadores que son importantes para la consecución de los propósitos organizacionales (Widyastuti & Hidayat, 2018).	Considera la medición del desempeño en cuanto a la tarea, el desenvolvimiento contextual y la conducta desafortunada.	Desempeño de habilidades	Planificación del trabajo Establecer prioridades Trabajo eficiente	1-4	Cuestionario	Ordinal Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Desempeño contextual	Actualización de conocimientos Responsabilidades adicionales Nuevos desafíos Participación activa	5-13		
			Comportamiento laboral contraproducente	Quejas y reclamos Aspectos negativos del trabajo Compartir información	14-18		

Capítulo III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de investigación:

Es un estudio aplicado, no experimental, se analiza la situación, ya que son variables independientes y no se puede tener un control directo sobre ellos (Hernández & Mendoza, 2018, 128).

3.2. Método de investigación:

3.2.1. Inductivo

Las etapas del enfoque inductivo son: observación, elaboración de hipótesis, verificación, tesis, ley y teoría. Además, el método inductivo es un estilo de razonamiento deductivo que parte de premisas concretas y llega a conclusiones más amplias (Ñaupas et al., 2018, 102). En este sentido, la técnica inductiva funciona construyendo amplias generalizaciones a partir de hechos individuales.

3.2.2. Analítico

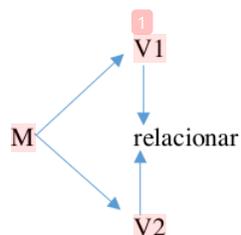
El método analítico es un subconjunto del método científico utilizado en las ciencias sociales y naturales para el diagnóstico de problemas y generar ideas para resolverlos. Por otra parte, la técnica analítica es un procedimiento que descompone un sistema complejo en sus partes constitutivas y, por tanto, progresa de lo general a lo particular (Hernández & Mendoza, 2018). Además, es concebible pensar en ella como un camino que comienza con los fenómenos y termina con las reglas, es decir, de los efectos a las causas.

3.2.3. Hipotético deductivo

El metodología hipotética-deductiva es la técnica utilizada por el investigador para llevar sus hallazgos al ámbito de la ciencia (Supo & Zacarias, 2020). La observación del fenómeno investigado, la formulación de hipótesis para explicarlo y la deducción de conceptos específicos a partir de la hipótesis son los componentes básicos de la técnica hipotético-deductiva.

3.3. Diseño de la investigación:

Según su carácter se ejecutó un estudio descriptivo – correlacional, de acuerdo con Ñaupás et al., (2018). es descriptiva debido a que se describen las variables, en este caso la “motivación hacia el servicio público” y el “desempeño laboral individual” y es correlacional porque se cuantifican los fenómenos y mediante pruebas estadísticas analizar la asociación entre estas variables.



Donde:

M: Trabajadores del Gobierno Provincial de Huaraz

V1: Motivación del servicio público

V2: Desempeño laboral individual

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1 Población

Supo & Zacarias, (2020) refiere a todos los componentes en un estudio, es decir los elementos que corresponden a requisitos particulares.

En esta investigación el total de población es de 218 colaboradores de los cuales 145 se encuentran en planilla y 73 brindan servicio por contratado CAS.

Tabla 1.
Distribución de la población

Descripción	Número
Nombrado	145
Contratado CAS	73
Total	218

Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

3.4.2. Muestra:

Es un subconjunto del todo que representa fielmente ese todo. que permitirá la generalización los hallazgos del estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

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

$$N = 218$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$E = 0.05$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * (147)}{0.05^2 + (147) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 139.31$$

Muestra = 140 trabajadores

Luego de aplicar la fórmula correspondiente, la muestra será de 140 colaboradores del Municipio de Huaraz.

Tabla 2.

Distribución de la muestra

Descripción	Número
Nombrado	93
Contratado CAS	47
Total	140

3.4.3. Muestreo

Se usó el muestreo aleatorio estratificado, Hernández & Mendoza, (2018) según El método de muestreo estratificado es donde se separa en partes distintas y homogéneas y luego se extrae de manera aleatoria simple de cada estrato.

3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Para obtener los datos, se realizó una encuesta. (Ñaupas et al., 2018), lo que permitió a la recolección de esta información de un número significativo de individuos. El cuestionario se utilizó como instrumentos y se define como un documento que aporta información empírica imprescindible para la determinación de la escala de las variables como motivos del análisis (Supo & Zacarias, 2020) La primera variable, modificada de (Riba & Ballart, 2016), se utilizará en la escala de motivación del servicio público para un trabajador civil español. Por otro lado, la segunda variable se medirá mediante el cuestionario (Dåderman et al., 2020) traducido y adaptado para su aplicación en una municipalidad.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Mediante el SPSS 26.0 se describieron las variables, los hallazgos que se obtuvieron fueron procesados estadísticamente para luego ser representados mediante tablas y para las figuras se utilizó el Excel 2019.

3.7. Ética investigativa

En el proceso de estudio se respeta a cada fuente examinada, siempre que se entienda que los derechos humanos son los derechos personales e inalienables de todos los individuos implicados en la investigación, la investigación tratará todas las fuentes y criterios científicos con el mayor respeto, protegiendo al mismo tiempo a los encuestados a mencionar sus puntos de vista sin miedo de increpación y verificar que el estudio sea objetivo y exacto.

Derechos de Autor

Son un sistema de protección legal que trata de establecer un derecho de propiedad a favor del creador de un bien intelectual o intangible. El cumplimiento estricto de las leyes de derechos de autor permite incluir conexiones con el material (texto, fotos, vídeos y música) siempre que los titulares de los derechos del contenido lo aprueben mediante botones para compartir, avisos legales u otras formas. El investigador mantendrá la integridad de una obra del autor al citar al autor y compartir contenidos de otros autores.

Control de plagio con turnitin

El programa se utilizará para comparar el manuscrito presentado con trabajos publicados anteriormente. Turnitin no realiza comprobaciones de plagio en los trabajos presentados. Compararemos el trabajo de investigación con bases de datos y marcaremos cualquier caso en el que la tesis sea similar o coincida con alguna de las fuentes para su aprobación.

1 Capítulo IV. RESULTADOS

4.1. Presentación y análisis de resultados

Tabla 3.
Características del encuestado.

Característica	Frecuencia	Porcentaje	
Genero	Masculino	76	54.3
	Femenino	64	45.7
	Total	140	100,0
Tipo de Trabajador	Nombrado	93	66.4
	Contratado	47	33.6
	Total	140	100,0
Instrucción	Secundaria	18	12.9
	Técnico	66	47.1
	Universitario	56	40.0
	Total	140	100,0
Edad	<= 34	35	25.0
	35 - 43	36	25.7
	44 - 52	34	24.3
	53+	35	25.0
	Total	140	100,0

Interpretación: Según la tabla 3, el 55,7% de los participantes son hombres y el 25,7% tienen entre 35 y 43 años. Además, el 47,1% tiene algún tipo de formación técnica, estos datos explican que, en la Municipalidad Provincial de Huaraz con mayor número de trabajadores nombrados de nivel técnico y masculinos.

Tabla 4.
Niveles de motivación hacia el servicio público.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	46	32.9
Medio	53	37.9
Alto	41	29.3
Total	140	100,0

Interpretación: Como puede verse en la tabla 4, el 37,9% sólo está ligeramente motivado para servir al público, mientras que el 29,3% está muy motivado., estos datos explican que,

en la Municipalidad Provincial de Huaraz los trabajadores no cuentan con niveles adecuados de motivación hacia el servicio público por lo que no se ofrecen una atención con sensibilidad hacia la sociedad.

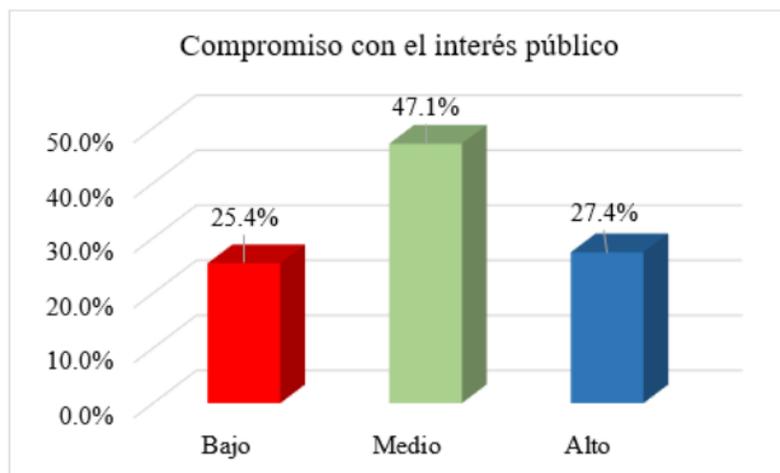


Figura 1. Compromiso con el interés público.

Interpretación: El 47,1% de colaboradores del municipio provincial de Huaraz dice tener un nivel medio de dedicación al interés público, mientras que el 25,4% dice tener un nivel bajo, estos datos explican que, hay mucho por hacer para mejorar el compromiso con el interés público de parte de los trabajadores.

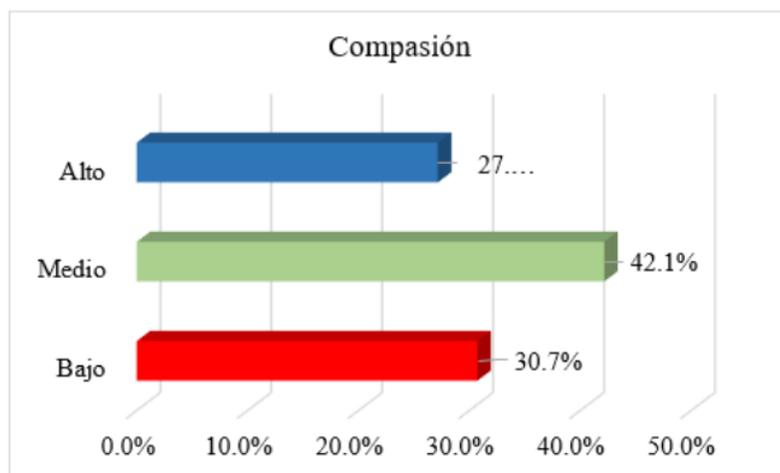


Figura 2. Grado de compasión.

El 42,1% de los empleados del municipio de Huaraz tiene un grado moderado de compasión, a diferencia del 27.1% perciben nivel alto de compasión, estos datos explican que, hay mucho por hacer para mejorar los niveles de compasión de parte de los trabajadores hacia los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

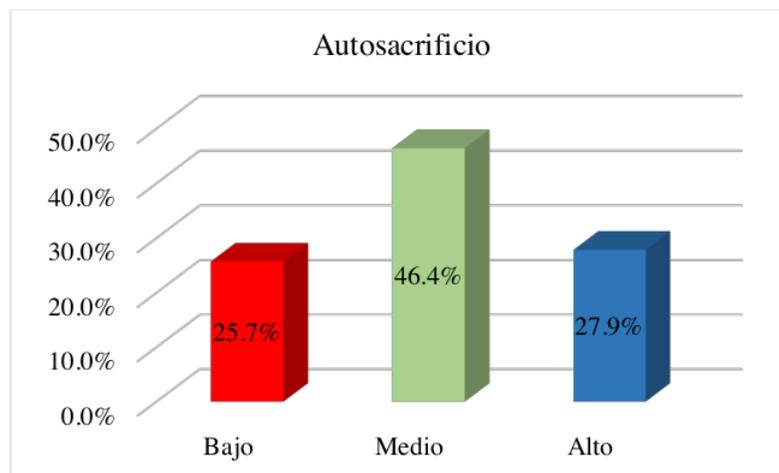


Figura 3. Niveles de autosacrificio

Interpretación: El 46.4 por ciento de los empleados en el municipio provincial de Huaraz califica el auto-sacrificio como un nivel medio, mientras que el 25.7 por ciento califica como un nivel bajo, estos datos explican que los niveles de autosacrificio no son los adecuados de parte de los colaboradores.

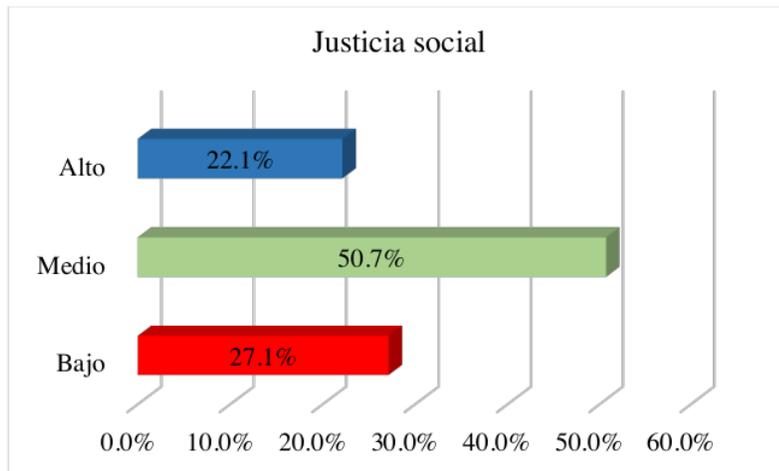


Figura 4. Niveles de justicia social

Interpretación: El 50.7% Entre los empleados, de los encuestados, la valoración media de la justicia, contrariamente el 22.1% califican de nivel alto justicia social, estos datos explican que los niveles de justicia social no son los adecuados de parte de los colaboradores.

Tabla 5.

Niveles de desempeño laboral individual

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	30.7
Medio	64	45.7
Alto	33	23.6
Total	140	100,0

Interpretación: El 45.7% de los empleados muestran un desempeño laboral individual medio, a pesar de 23.6% muestra un nivel alto desempeño laboral individual, estos datos explican que los niveles de desempeño laboral individual necesitan buscar métodos adecuados de medición entre los colaboradores.

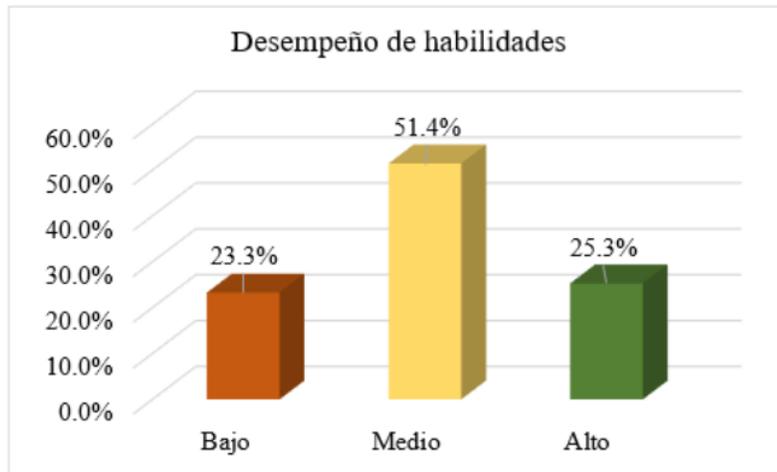


Figura 5. Grado de desempeño de habilidades.

Interpretación: El 51.4% considera el rendimiento de los trabajadores en cuanto a sus capacidades se califica de medio, contrariamente el 23.3% califican de nivel bajo de desempeño de habilidades, estos datos explican que los niveles de desempeño de habilidades no son los adecuados de parte de los empleados municipales.

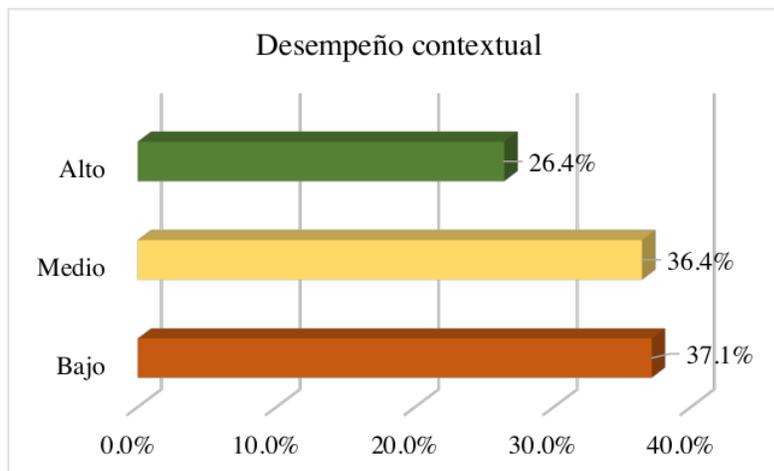


Figura 6. Niveles de desempeño contextual.

Interpretación: El 36.4% considera un nivel medio el desempeño contextual de los empleados municipales, mientras que el 26.4% califican de nivel alto el desempeño contextual, estos datos explican que los niveles de desempeño contextual no son los adecuados de parte de los colaboradores.

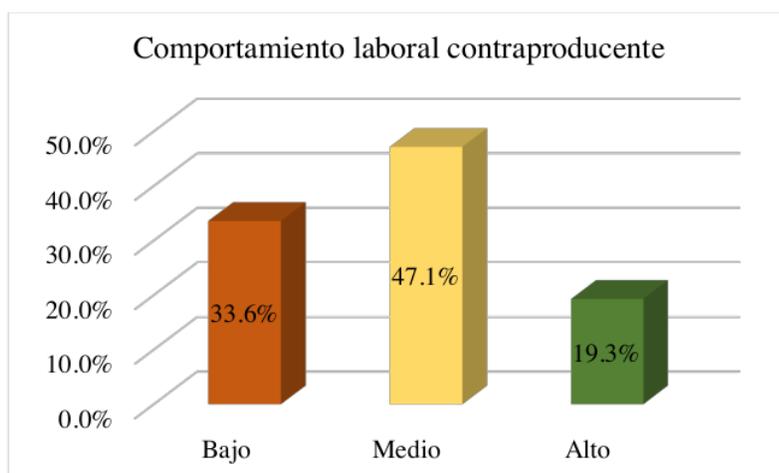


Figura 7. Niveles de comportamiento laboral contraproducente.

Interpretación: El 47.1% percibe un nivel medio el comportamiento laboral contraproducente, a diferencia del 19.3% califican de nivel alto del comportamiento laboral contraproducente, estos datos explican que los niveles de comportamiento laboral contraproducente deben reducirse por parte de los empleados municipales.

Tabla 6.

Motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual

Motivación hacia el servicio público	Desempeño laboral individual			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	20.0%	16.4%	0.7%	37.1%
Medio	8.6%	20.7%	4.3%	36.6%
Alto	1.4%	9.3%	18.6%	29.3%
Total	30.0%	46.4%	23.6%	100.0%

Interpretación: El 20.7% de los empleados municipales de Huaraz describen su “motivación por el servicio público” como “media” y su desempeño laboral individual cae en la misma categoría, estos datos explican que los niveles de “motivación hacia el servicio público” se relacionan con los niveles de “desempeño laboral individual” por parte de los empleados del municipio.

Tabla 7.
Motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual

Motivación hacia el servicio público	Desempeño laboral individual			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	20.0%	16.4%	0.7%	37.1%
Medio	8.6%	20.7%	4.3%	36.6%
Alto	1.4%	9.3%	18.6%	29.3%
Total	30.0%	46.4%	23.6%	100.0%

Interpretación: De la tabla 3, el 20.7% de los empleados municipales de Huaraz consideran un nivel medio la motivación hacia el servicio público. Así mismo, califica del nivel medio el desempeño laboral individual.

Tabla 8.
Test de normalidad

Variable / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov ^a			Resultado
	Estadístico	gl	Sig.	
Compromiso con el interés público	0,256	140	0,000	N.T.D.N.
Compasión	0,251	140	0,000	N.T.D.N.
Autosacrificio	0,152	140	0,000	N.T.D.N.
Justicia social	0,268	140	0,000	N.T.D.N.
Motivación hacia el servicio público	0,297	140	0,000	N.T.D.N.
Desempeño de habilidades	0,279	140	0,000	N.T.D.N.
Desempeño contextual	0,295	140	0,000	N.T.D.N.
Comportamiento laboral contraproducente	0,196	140	0,000	N.T.D.N.
Desempeño laboral individual	0,257	140	0,000	N.T.D.N.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido al tamaño de la muestra, realizamos una prueba de Kolmogorov-Smirnov para garantizar una distribución normal (140 encuestados). Dado que los datos no superaron la prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S) de normalidad, no se asumió que la distribución de las variables fuera normal, fue necesario un análisis no paramétrico

para determinar el estadístico de contraste; como la Rho de Spearman se ajusta bien al diseño del estudio, se eligió como estadístico de correlación.

Dado que las variables no cumplen el supuesto de normalidad, se utilizó el método de comprobación de hipótesis conocido como Rho de Spearman.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis estadística

Hg: Existe una relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H0: No existe una relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

Tabla 9.
Correlación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual

			Motivación hacia el servicio público	Desempeño laboral individual
Rho de Spearman	Motivación hacia el servicio público	Coefic. de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	140	140
	Desempeño laboral individual	Coefic. de correlación	,725**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
N		140	140	

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

La prueba de Rho de Spearman da como resultado el rechazo de la hipótesis nula ya que el valor observado de 0.000 es menor que el valor de significancia teórico 0.05. En la provincia de Huaraz - Ancash, demuestra una asociación directa entre la “motivación del servicio público” y el desempeño laboral individual en el gobierno local.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H₀: No existe una relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

Tabla 10.
Correlación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades

			Motivación hacia el servicio público	Desempeño de habilidades
Rho de Spearman	Motivación hacia el servicio público	Coefic. de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 140	,614** 0,000 140
	Desempeño de habilidades	Coefic. de correlación Sig. (bilateral) N	,614** 0,000 140	1,000 140

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

La prueba de Rho de Spearman explica el rechazo de la hipótesis nula ya que el valor de observado de 0.000 es menor que el valor de significancia teórico 0.05. Estos hallazgos muestran que la motivación del servicio público y el desempeño de habilidades están directamente relacionados en la municipalidad de la provincia de Huaraz - Ancash,

Hipótesis específica 2

H₂: Existe una relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H₀: No existe una relación directa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

Tabla 11.
Correlación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de contextual

			Motivación hacia el servicio público	Desempeño contextual
Rho de Spearman	Motivación hacia el servicio público	Coefic. de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 140	,723** 0,000 140
	Desempeño contextual	Coefic. de correlación Sig. (bilateral) N	,723** 0,000 140	1,000 140

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

Se rechaza de la hipótesis nula ya que el valor observado de 0.000 es menor que el valor de significancia teórico 0.05. Como resultado, la “motivación hacia el servicio público” de la provincia de Huaraz está directa y significativamente vinculado al desempeño contextual de los trabajadores.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación indirecta entre la motivación hacia el servicio público y comportamiento laboral contraproducente en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

H₀: No existe relación indirecta entre la motivación hacia el servicio público y comportamiento laboral contraproducente en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.

Tabla 12. Correlación entre la motivación hacia el servicio público y comportamiento laboral contraproducente

			Motivación hacia el servicio público	Comportamiento laboral contraproducente
Rho de Spearman	Motivación hacia el servicio público	Coefic. de correlación	1,000	-,531**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	140	140
Rho de Spearman	Comportamiento laboral contraproducente	Coefic. de correlación	-,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	140	140

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

Se rechaza de la hipótesis nula porque el valor observado de 0.000 es menor que el valor de significancia teórico 0.05. Como resultado, la motivación hacia el servicio público de la provincia de Huaraz está indirecta vinculado al Comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores.

4.3. Discusión de resultados

El desempeño de las organizaciones públicas es fundamental para la legitimidad de un estado. Pero como define Schott et al., (2019) el desempeño del servicio público es multifacético y se relaciona con diversas perspectivas de las partes

interesadas sobre qué valor público debe lograrse y qué valores públicos deben priorizarse. En este sentido, nos enfocamos en la motivación de los empleados individuales como una contribución al desempeño del servicio público individual y, por lo tanto, excluimos muchos otros factores que contribuyen al desempeño de las organizaciones públicas, incluidas las variables no directamente relacionadas con el desempeño como, por ejemplo, rotación y absentismo.

Sin embargo, la definición que se usó para la presente investigación según Dâderman et al., (2020) el desempeño laboral individual está en función a la “motivación hacia el servicio público” y acompañado de características institucionales. Además, refleja cómo el vínculo entre la motivación de los individuos y el desempeño individual depende de las instituciones. Por ejemplo, los valores públicos es el principal factor para la construcción de la “motivación hacia el servicio público” en las instituciones públicas y, por lo tanto, las instituciones importan con respecto a los resultados de desempeño de los individuos motivados por el servicio público. Esto está respaldado por las dos teóricas (teoría de la motivación, teoría institucional) que usamos para la explicación de los Procesos.

La presente investigación se diferencia de otros estudios puesto que se centra en una institución pública con constructos con la “motivación hacia el servicio público”. Además, existe una escasa información sobre estos temas y se requiere más conocimiento para comprender mejor el papel que juega el contexto a la hora de explicar el desempeño individual a través de la “motivación hacia el servicio público”. Por ejemplo, se necesita más conocimiento sobre la influencia del diseño organizacional, la subcontratación y la teoría burocrática con el desempeño individual. Esto también incluye el análisis del ajuste ambiental midiendo los cambios en el contexto institucional a lo largo del tiempo, así como las diferentes instituciones públicas entre otros sectores, gobiernos regionales, Municipalidades distritales e instituciones públicas con régimen privado como la SUNAT, SUNARP, Ministerio Público y Poder Judicial y los efectos de las mismas en los resultados del desempeño laboral individual.

Teniendo en cuenta la finalidad general se interesaba la solidez de la relación de la “motivación hacia servicio público” con el desempeño individual. Hasta ahora, podemos concluir que la relación es directa, con valor de Rho Spearman de 0.725, de acuerdo a la tabla 9. El hallazgo resultados coinciden con lo presentado por Martínez,

(2019) donde explica que la ⁵“motivación hacia el servicio público” y la satisfacción del trabajador promueve el ¹¹rendimiento y fomenta una mejor calidad en el servicio en un municipio de España. Adicionalmente Riba & Ballart, (2016) realizan un análisis sobre la motivación en los servicios públicos, llegando a la ²¹conclusión de que la “motivación hacia el servicio público” genera un mejor desempeño laboral en empleados del sector público en Barcelona, España. Este resultado permite darle la importancia merecida a la variable “motivación hacia el servicio público” en funcionario municipales, que a pesar del avance tecnológico muy pocas municipalidades tienen acceso a las nuevas tecnologías. Por otro lado, Ramió, (2019) pronostica que el uso de la inteligencia artificial en el sector público será un gran paso para mejorar la atención al usuario con mejor tecnología.

Considerando al objetivo específico 1, se muestra una relación directa de la “motivación hacia el servicio público” con desempeño de habilidades en el municipio de Huaraz, con valor de Rho Spearman de 0.614 tal como se puede observar en la tabla 10. Este resultado se complementa con el hecho de que gran parte de las investigaciones descuidan en gran medida los correlatos de la motivación del servicio público como variables explicativas del desempeño de habilidades individuales (Ramírez, 2013; Oviedo, 2020). A excepción de un estudio ofrecido por Rodríguez, (2020) donde muestra que los conocimientos son muy limitados de la relevancia de la “motivación hacia el servicio público” en comparación con otras variables motivacionales y actitudinales que predicen o se asocian con el desempeño individual. Por ejemplo, es un antecedente del desempeño individual y está estrechamente relacionada con el desempeño de las habilidades del trabajador (Sepúlveda & Londoño, 2019). Este resultado permite valorar el desempeño de habilidades en los empleados del Municipio, a pesar que tradicionalmente se mide solamente el cumplimiento de horas laborales, cumplimiento del plan operativo del área. Puesto que Silva-Rodríguez, (2018) defiende que la tendencia de la medición del desempeño no solo es cuantitativa, existen aspectos cualitativos que se deben valorar con mayor énfasis para humanizar el servicio público.

Seguidamente, con respecto al objetivo específico 2, permite concluir que el contexto institucional es importante, tanto, el nivel de dedicación al servicio público de una persona predice lo bien que lo hará en una situación determinada en el municipio de Huaraz con un valor de Rho Spearman de 0.723, tal como se puede

observar en la tabla 11. Los identificaron hallazgos contradictorios entre los estudios que investigan el mismo tipo de desempeño (por ejemplo, comportamiento extra rol) en diferentes contextos. Sin embargo, con la excepción del estudio de Jiménez, (2019), hay una falta de estudios que utilicen medidas de desempeño contextualizadas. Por lo tanto, alentamos a los investigadores a continuar con el uso de medidas de encuestas de recursos humanos bastante generales para analizar los efectos del desempeño a partir de la “motivación hacia el servicio público” (Tejada, 2021). El constructo desempeño de contextual es un campo a nivel institucional donde las Municipalidad debe otorgar instrumentos para fortalecer los valores públicos concretos que determinan el desempeño en un contexto específico. Otro punto es la propuesta de Koontz et al., (2020) sostiene que el rendimiento sensible al contexto se entiende como la propensión de los empleados a ir más allá de las tareas tradicionalmente asociadas a su puesto. Esencialmente se reduce a los sentimientos de cooperación del propio individuo para completar con éxito los objetivos del área e institucional.

Finalmente, con respecto al objetivo específico 3, la “motivación hacia el servicio público” se asocia indirecta y significativamente con el comportamiento laboral contraproducente en el municipio de Huaraz, con valor de Rho Spearman de -0.531, tal como se puede observar en la tabla 12. También se demostrado que en la Municipalidad Provincial de Huaraz existen un nivel medio de comportamiento contraproducentes de parte de los trabajadores, estos resultados coinciden con lo presentado por Cruzado & Dany, (2020) demuestra que existe un término medio en cuanto a la seriedad con la que la gente se toma el factor de los comportamientos contraproducentes. Esto puede representar la predisposición de los trabajadores a cometer algunos actos que puedan afectar el desempeño de los trabajadores en general (como por ejemplo a trazar algunos trámites importantes para algunas oficinas. Por otro lado, Ramirez et al., (2022) refuerza el concepto de mala conducta por parte de los funcionarios que amenaza la razón de ser y los objetivos institucionales. Estas acciones, que pueden ser deliberadas o no, pueden obstruir o paralizar el progreso hacia las metas y objetivos declarados por la institución pública.

¹ Capítulo V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

- Se estableció la relación positiva entre motivación hacia el servicio público y desempeño laboral en el municipio de Huaraz – Ancash. como indica el Rho de Spearman de 0,725. Por lo tanto, en la municipalidad provincial de Huaraz, existe una clara correlación entre el ideal de “motivación del servidor público” y el nivel de desempeño.
- Se comprobó la relación significativa de la “motivación hacia el servicio público” con desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash. Según los datos, se encontró una conexión algo favorable (Rho de Spearman = 0,614). Así, el desempeño de habilidades en el municipio de Huaraz – Ancash aumenta en proporción a la “motivación hacia el servicio público”.
- Se comprobó la asociación significativa entre “motivación hacia el servicio público” y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash. Los resultados mostraron una asociación moderadamente favorable indicada por un valor de Rho de Spearman de 0,723. desempeño contextual en el municipio de Huaraz – Ancash aumenta en proporción directa a la “motivación hacia el servicio público”.
- Se comprobó la asociación significativa entre “motivación hacia el servicio público” y comportamiento laboral contraproducente en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash. Los resultados mostraron una asociación moderadamente favorable indicada por un valor de correlación Rho de Spearman de -0,531. El comportamiento laboral contraproducente en el municipio de Huaraz – Ancash disminuye en proporción indirecta a la motivación hacia el servicio público.

5.2. Sugerencias

- Se sugiere a la Gerencia General Municipal debe propiciar la participación de los trabajadores en campañas de solidaridad apoyo a la comunidad, para interiorizar la “motivación hacia el servicio público”.
- Por otro lado, a la Sub-gerencia de Recurso Humanos, debe mejorar la medición del desempeño laboral individual, incorporando indicadores relacionados con las habilidades individuales (La tolerancia, respeto, uso de internet) y no solo basado en el cumplimiento del horario laboral.
- Adicionalmente, la Sub-gerencia de Recurso Humanos debe realizar un estudio minucioso sobre la salud mental de los trabajadores debido a que se observa que existe un nivel medio del desempeño contextual basado en la poca interacción entre trabajadores.
- Finalmente, al Área de seguimiento del personal generar mecanismo para medir continuamente el grado de comportamiento contraproducente en sus trabajadores y así no afectar el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alegre, J. J. (2022). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la unidad de Dirtepol de la Policía Nacional del Perú, Huaraz, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú], Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104509>
- Berman, E. M., Bowman, J. S., West, J. P., & Van Wart, M. R. (2021). *Human resource management in public service: Paradoxes, processes, and problems*. CQ Press.
- Breaugh, J., Ritz, A., & Alfes, K. (2018). Work motivation and public service motivation: disentangling varieties of motivation and job satisfaction. *Public Management Review*, 20(10), 1423-1443. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1400580>
- Calle-Terrones, M. P. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Cochachin, B. J., & Rosales, N. Y. (2022). *Motivación y desempeño laboral en el area administrativa de la empresa Trujillo Investment SA Huaraz 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú], Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97630>
- Paucar, M. R. (2022). *La motivación y el desempeño laboral programa cuna más-Huaraz, Ancash 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Perú], Repositorio Institucional: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5646>
- Cuevas, C., González-Bustamante, B., Calderon-Orellana, M., & Barría, D. (2022). *Motivación de servicio público entre funcionarios públicos chilenos*. [Publicación, Universidad de Valparaíso, Chile]. Repositorio Institucional: <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc1/7305>
- Cruzado, L. Y., & Dany, A. L. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31 - 36. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Dåderman, A. M., Ingelgård, A., & Koopmans, L. (2020). Cross-cultural adaptation, from Dutch to Swedish language, of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 65(1), 97-109. <https://doi.org/10.3233/WOR-193062>

- De Juana-Espinosa, S., & Rakowska, A. (2018). Public sector motivational practices and their effect on job satisfaction: country differences. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(2), 141-154. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-02-2018-0027>
- Del Estal-García, D., & Melián-González, S. (2021). Motivación por el servicio público de los profesionales de los centros de atención primaria: ¿qué es más importante el entorno o el apoyo directivo? *Atención Primaria*, 53(4), 101995, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.101995>
- Gadzhieva, E., Osipov, V., Khoruzhy, L., & Tashtamirov, M. (2020). Solutions to Increase the Efficiency of Staff Activity/Soluciones para aumentar la eficiencia de la actividad del personal. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(S10), 209-221. <http://doi.org/10.5281/zenodo.4155499>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Jensen, U. T., & Bro, L. L. (2018). How transformational leadership supports intrinsic motivation and public service motivation: The mediating role of basic need satisfaction. *The American Review of Public Administration*, 48(6), 535-549. <https://doi.org/10.1177/0275074017699470>
- Jiménez, C. E. (2019). *Motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo público de los directores de centros educativos estatales de UGEL Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Perú], Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6218>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. V. (2020). *Essentials of Management-An International, Innovation and Leadership Perspective*. (Eleventh edition). India: McGraw-Hill Education.
- Martínez, F. J. (2019). *Satisfacción Laboral y Motivación para el Servicio Público: variables que fomentan el rendimiento y promueven una mayor calidad en el servicio*. [Tesis de pregrado, Universitat Illes Balears, España], Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/11201/152759>

- Mendez, N., & Avellaneda, C. N. (2022). Organizational commitment in public servants through civic engagement. *Public Administration*, 1-17. <https://doi.org/10.1111/padm.12840>
- Miao, Q., Eva, N., Newman, A., & Schwarz, G. (2019). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money & Management*, 39(2), 77-85. <https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1556004>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis*. (5° Ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Oviedo, M. I. (2020). *La motivación en la creación y compartición de conocimiento en las comunidades de práctica de las organizaciones públicas*. [Tesis doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador], Repositorio Institucional: <http://hdl.handle.net/10644/7415>
- Ramió, C. (2019). *Inteligencia artificial y administración pública: robots y humanos compartiendo el servicio público*. Los libros de la Catarata.
- Ramirez, G. L., Ochoa, P., & Soto, R. D. C. (2022). *El impacto de la supervisión abusiva y el liderazgo pseudo-transformacional en el comportamiento laboral contraproducente: el "lado oscuro" del liderazgo*. [Tesis de maestría, Universidad ESAN, Perú]. Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3220>
- Riba, C., & Ballart, X. (2016). La motivación para el servicio público de los altos funcionarios españoles: medida y efectos. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 65-82. <https://www.jstor.org/stable/24721342>
- Rodriguez, J. E. (2020). De los sistemas de gestión al modelo integrado de planeación y gestión en el sector público: una revisión del caso colombiano. REAd. *Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 26, 137-175. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.281.97181>
- Sánchez-Castro, J. del R., & Carrasco-Choque, F. (2021). Efectos de la motivación hacia el servicio público en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, 2019. *Semestre Económico*, 10(1), 18-27. <https://doi.org/10.26867/se.2021.v10i1.109>
- Sepúlveda, J. L., & Londoño, B. M. (2019). El liderazgo como competencia del nivel directivo en el sector público colombiano: Oportunidades y Limitaciones.

- Schott, C., Neumann, O., Baertschi, M., & Ritz, A. (2019). Public service motivation, prosocial motivation and altruism: Towards disentanglement and conceptual clarity. *International Journal of Public Administration*, 42(14), 1200-1211. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1588302>
- Shim, D. C., & Park, H. H. (2019). Public service motivation in a work group: Role of ethical climate and servant leadership. *Public Personnel Management*, 48(2), 203-225. <https://doi.org/10.1177/0091026018806013>
- Silva-Rodríguez, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano* (Vol. 46). 3Ciencias.
- Sornoza, D. R., Sornoza, G. I., Parrales, M. L., & Guaranda, V. F. (2019). Motivación hacia el servicio público, un análisis de la literatura de China y Ecuador. *Revista Espacios*, 41(30), 180-188. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/20413015.html>
- Supo, J., & Zacarias, H. R. (2020). *Metodología de la investigación Científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales*. Lima: Sociedad Hispana de Investigadores Científicos, Sincie.
- Tejada, R. W. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública* (5), 76-92. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/4466>
- Vandenabeele, W., Ritz, A., & Neumann, O. (2018). *Public service motivation: State of the art and conceptual cleanup*. En E. Ongaro, & S. Van Thiel, The Palgrave handbook of public administration and management in Europe (págs. 261-278). Londres: Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3>
- Veingerl, Z., Vujica, N., & Macek, A. (2020). Individual work performance management model. *International Journal of Simulation Modelling (IJSIMM)*, 19(1). 112-122. <https://doi.org/10.2507/IJSIMM19-1-507>
- Widyastuti, T., & Hidayat, R. (2018). Adaptation of individual work performance questionnaire (IWPQ) into Bahasa Indonesia. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 7(2), 101-112. <https://doi.org/10.5861/ijrsp.2018.3020>
- Zarychta, A., Grillos, T., & Andersson, K. P. (2020). Public sector governance reform and the motivation of street-level bureaucrats in developing countries. *Public Administration Review*, 80(1), 75-91. <https://doi.org/10.1111/puar.13132>

ANEXOS**Anexo 1: Instrumento de medición**
Cuestionario para evaluar la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021

Estimad@, a continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre su percepción de la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Datos de Identificación:

Género: Femenino Masculino Edad: Tipo de Trabajador: Nombrado Contratado

Grado de Instrucción: Secundaria Técnico Universitario

Instrucciones: Escriba en número en la casilla que explica la frecuencia de conducta que lo represente como se indica en cada pregunta.

Codificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre

MOTIVACION HACIA EL SERVICIO PUBLICO						
Item	Compromiso con el interés público	1	2	3	4	5
1	Es muy valioso que el servicio público contenga un impacto social significativo.					
2	Además de ser un funcionario, el servicio público es una obligación de la ciudad.					
3	Hacer actividades por la sociedad me deleita, sin importar si me pagan.					
4	Las políticas sociales son muy esenciales para ser libres.					
Compasión						
5	Me conmueve ver las necesidades de las personas socialmente desfavorecidas.					
6	Me preocupa el bienestar de las personas que no conozco.					
7	Me preocupa el bienestar de los ciudadanos menos favorecidos.					
8	Los eventos diarios con frecuencia me recuerdan lo dependientes que somos.					
Autosacrificio						
9	Me importa mucho marcar la diferencia en la sociedad.					
10	Me siento satisfecho con apoyar a solucionar dudas de los demás					
11	El interés público tiene prioridad a mis logros personales					
12	Participar en el logro bienestar de los usuarios me ayuda a tomar medidas de autocontrol					
Justicia social						
13	Tengo disposición para hacer sacrificios por el bienestar social.					
14	No tengo temor de apoyar a los derechos de los demás, incluso si eso significa que se burlan de mí.					
15	Me siento satisfecho con mi participación en marchas o protestas justificadas					
16	Me interesa ser parte de actividades de responsabilidad social.					

DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL						
Item	Desempeño de habilidades	1	2	3	4	5
1	Podría organizar mi trabajo para completarlo a tiempo.					
2	Consideré los resultados del trabajo que necesitaba hacer					
3	Podría asignar prioridades					
4	Podría realizar mi trabajo de manera eficiente					
5	Puedo manejar bien mi tiempo					
Item	Desempeño contextual					
6	Por mi propia iniciativa, cuando terminé mis tareas anteriores, comencé nuevas tareas.					
7	Cuando estuvieron accesibles, acepté tareas difíciles.					
8	Me he esforzado por mantener actualizado mi conocimiento del lugar de trabajo.					
9	He estado trabajando para mantener mis habilidades actualizadas.					
10	He encontrado respuestas únicas a nuevos problemas.					
11	He asumido tareas extra.					
12	En mi trabajo siempre he buscado nuevos retos.					
13	Activamente he participado en reuniones y marchas.					
Item	Comportamiento laboral contraproducente					
14	En el trabajo me quejaba de las pequeñas dificultades relacionadas con el trabajo.					
15	He hecho que los problemas laborales sean mayores de lo que eran.					
16	Me concentré en los aspectos negativos más que en los favorables.					
17	Hablé de las partes desagradables de mi trabajo con mis compañeros de trabajo.					
18	Hablé de lo negativo de mi empleo con personas ajenas a la organización.					

¡Muchas gracias por su apoyo!

Anexo 2: Ficha técnica

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para evaluar la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2021
Autor y año:	ORIGINAL: Edwin Hernán Ramírez Asís (2021). ADAPTACIÓN: De Riba & Ballart, (2016), escala de motivación del servicio público para un trabajador civil español. De Dåderman et al., (2020), traducido y adaptado de individual work performance questionnaire , en idioma sueco.
Objetivo del instrumento:	Medir las variables: MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL en base a sus dimensiones y los indicadores.
Usuarios: Clientes femeninas leales de la boutique SG.	Usuarios: Trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Provincial de Huaraz.
Forma de Administración o modelo de aplicación	Mediante el contacto directo.
Fecha de aplicación	Todo el mes de noviembre del 2021
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Mg. Robert Jesús Concepción Lázaro. Dr. Roger Pedro Figueroa Norabuena Dr. Willian Josué Fernández Celestino
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	Motivación hacia el servicio público con un 0.851 de Alfa de Cronbach y consta de 16 elementos. Desempeño laboral individual con un valor de Alfa de Cronbach de 0.837 y cuanta con 18 elementos.

Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos



VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ.

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO							
	DIMENSIÓN 1: Compromiso con el interés público (CIP)							
01	Es muy valioso que el servicio público contenga un impacto social significativo.	X		X		X		
02	Además de ser un funcionario, el servicio público es una obligación de la ciudad.	X		X		X		
03	Hacer actividades por la sociedad me deleita, sin importar si me pagan.	X		X		X		
04	Las políticas sociales son muy esenciales para ser libres.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Compasión (C)							
05	Me conmueve ver las necesidades de las personas socialmente desfavorecidas.	X		X		X		
06	Me preocupa el bienestar de las personas que no conozco.	X		X		X		
07	Me preocupa el bienestar de los ciudadanos menos favorecidos.	X		X		X		
08	Los eventos diarios con frecuencia me recuerdan lo dependientes que somos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: AUTOSACRIFICIO (AS)							
09	Me importa mucho marcar la diferencia en la sociedad.	X		X		X		
10	Me siento satisfecho con apoyar a solucionar dudas de los demás	X		X		X		
11	El interés público tiene prioridad a mis logros personales							
12	Participar en el logro bienestar de los usuarios me ayuda a tomar medidas de autocontrol	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: JUSTICIA SOCIAL (JS)							
13	Tengo disposición para hacer sacrificios por el bienestar social.	X		X		X		
14	No tengo temor de apoyar a los derechos de los demás, incluso si eso significa que se burlan de mí.	X		X		X		
15	Me siento satisfecho con mi participación en marchas o protestas justificadas	X		X		X		
16	Me interesa ser parte de actividades de responsabilidad social.	X		X		X		
	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL							
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE HABILIDADES (DH)							
1	Podría organizar mi trabajo para completarlo a tiempo.	X		X		X		
2	Consideré los resultados del trabajo que necesitaba hacer	X		X		X		
3	Podría asignar prioridades	X		X		X		
4	Podría realizar mi trabajo de manera eficiente	X		X		X		
5	Puedo manejar bien mi tiempo	X		X		X		

DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL (DC)								
6	Por mi propia iniciativa, cuando terminé mis tareas anteriores, comencé nuevas tareas.	X					X	
7	Cuando estuvieron accesibles, acepté tareas difíciles.	X					X	
8	Me he esforzado por mantener actualizado mi conocimiento del lugar de trabajo.	X					X	
9	He estado trabajando para mantener mis habilidades actualizadas.	X					X	
10	He encontrado respuestas únicas a nuevos problemas.	X					X	
11	He asumido tareas extra.	X					X	
12	En mi trabajo siempre he buscado nuevos retos.	X					X	
13	Activamente he participado en reuniones y marchas.	X					X	
DIMENSIÓN 4: Comportamiento laboral contraproducente (CLC)								
14	En el trabajo me quejaba de las pequeñas dificultades relacionadas con el trabajo.	X					X	
15	He hecho que los problemas laborales sean mayores de lo que eran.	X					X	
16	Me concentré en los aspectos negativos más que en los favorables.	X					X	
17	Hablé de las partes desagradables de mi trabajo con mis compañeros de trabajo.	X					X	
18	Hablé de lo negativo de mi empleo con personas ajenas a la organización.	X					X	

Observaciones: Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Nombres Apellidos y del juez validador: Mag. Robert Jesús Concepción Lázaro DNI: 34673618

Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad distrital de Independencia - Huaraz.

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de la variable

Calidad³: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems empleados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz, 02 de octubre del 2021



Dr. Edmundo Robert Jesús Concepción Lázaro
RUC: 7104021018

Firma del experto informante



VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ.

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO							
	DIMENSION 1: Compromiso con el interés público (CIP)							
01	Es muy valioso que el servicio público contenga un impacto social significativo.	X		X		X		
02	Además de ser un funcionario, el servicio público es una obligación de la ciudad.	X		X		X		
03	Hacer actividades por la sociedad me deleita, sin importar si me pagan.	X		X		X		
04	Las políticas sociales son muy esenciales para ser libres.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Compasión (C)							
05	Me conmueve ver las necesidades de las personas socialmente desfavorecidas.	X		X		X		
06	Me preocupa el bienestar de las personas que no conozco.	X		X		X		
07	Me preocupa el bienestar de los ciudadanos menos favorecidos.	X		X		X		
08	Los eventos diarios con frecuencia me recuerdan lo dependientes que somos.	X		X		X		
	DIMENSION 3: AUTOSACRIFICIO (AS)							
09	Me importa mucho marcar la diferencia en la sociedad.	X		X		X		
10	Me siento satisfecho con apoyar a solucionar dudas de los demás	X		X		X		
11	El interés público tiene prioridad a mis logros personales							
12	Participar en el logro bienestar de los usuarios me ayuda a tomar medidas de autocontrol	X		X		X		
	DIMENSION 4: JUSTICIA SOCIAL (JS)							
13	Tengo disposición para hacer sacrificios por el bienestar social.	X		X		X		
14	No tengo temor de apoyar a los derechos de los demás, incluso si eso significa que se burlan de mí.	X		X		X		
15	Me siento satisfecho con mi participación en marchas o protestas justificadas	X		X		X		
16	Me interesa ser parte de actividades de responsabilidad social.	X		X		X		
	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL							
	DIMENSION 1: DESEMPEÑO DE HABILIDADES (DH)							
1	Podría organizar mi trabajo para completarlo a tiempo.	X		X		X		
2	Consideré los resultados del trabajo que necesitaba hacer	X		X		X		
3	Podría asignar prioridades	X		X		X		
4	Podría realizar mi trabajo de manera eficiente	X		X		X		
5	Puedo manejar bien mi tiempo	X		X		X		

DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL (DC)							
6	Por mi propia iniciativa, cuando terminé mis tareas anteriores, comencé nuevas tareas.	X					X
7	Cuando estuvieron accesibles, acepté tareas difíciles.	X					X
8	Me he esforzado por mantener actualizado mi conocimiento del lugar de trabajo.	X					X
9	He estado trabajando para mantener mis habilidades actualizadas.	X					X
10	He encontrado respuestas únicas a nuevos problemas.	X					X
11	He asumido tareas extra.	X					X
12	En mi trabajo siempre he buscado nuevos retos.	X					X
13	Activamente he participado en reuniones y marchas.	X					X
DIMENSIÓN 4: Comportamiento laboral contraproducente (CLC)							
14	En el trabajo me quejaba de las pequeñas dificultades relacionadas con el trabajo.	X					X
15	He hecho que los problemas laborales sean mayores de lo que eran.	X					X
16	Me concentré en los aspectos negativos más que en los favorables.	X					X
17	Hablé de las partes desagradables de mi trabajo con mis compañeros de trabajo.	X					X
18	Hablé de lo negativo de mi empleo con personas ajenas a la organización.	X					X

Observaciones: Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Nombres Apellidos y del juez validador: Dr. Roger Pedro Norabuena Figueroa DNI: 41493243 Especialidad del validador: Lic. Estadística

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de la variable

Calidad³: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems empleados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz, 01 de octubre del 2021



Firma del experto informante



VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁRAZ.

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Calidad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 1: MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO							
	DIMENSIÓN 1: Compromiso con el interés público (CIP)							
01	Es muy valioso que el servicio público contenga un impacto social significativo.	X		X		X		
02	Además de ser un funcionario, el servicio público es una obligación de la ciudad.	X		X		X		
03	Hacer actividades por la sociedad me deleita, sin importar si me pagan.	X		X		X		
04	Las políticas sociales son muy esenciales para ser libres.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Compasión (C)							
05	Me conmueve ver las necesidades de las personas socialmente desfavorecidas.	X		X		X		
06	Me preocupa el bienestar de las personas que no conozco.	X		X		X		
07	Me preocupa el bienestar de los ciudadanos menos favorecidos.	X		X		X		
08	Los eventos diarios con frecuencia me recuerdan lo dependientes que somos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: AUTOSACRIFICIO (AS)							
09	Me importa mucho marcar la diferencia en la sociedad.	X		X		X		
10	Me siento satisfecho con apoyar a solucionar dudas de los demás	X		X		X		
11	El interés público tiene prioridad a mis logros personales							
12	Participar en el logro bienestar de los usuarios me ayuda a tomar medidas de autocontrol	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: JUSTICIA SOCIAL (JS)							
13	Tengo disposición para hacer sacrificios por el bienestar social.	X		X		X		
14	No tengo temor de apoyar a los derechos de los demás, incluso si eso significa que se burlan de mí.	X		X		X		
15	Me siento satisfecho con mi participación en marchas o protestas justificadas	X		X		X		
16	Me interesa ser parte de actividades de responsabilidad social.	X		X		X		
	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL							
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE HABILIDADES (DH)							
1	Podría organizar mi trabajo para completarlo a tiempo.	X		X		X		
2	Consideraré los resultados del trabajo que necesitaba hacer	X		X		X		
3	Podría asignar prioridades	X		X		X		
4	Podría realizar mi trabajo de manera eficiente	X		X		X		
5	Puedo manejar bien mi tiempo	X		X		X		

DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO CONTEXTUAL (DC)							
6	Por mi propia iniciativa, cuando terminé mis tareas anteriores, comencé nuevas tareas.	X				X	
7	Cuando estuvieron accesibles, acepté tareas difíciles.	X				X	
8	Me he esforzado por mantener actualizado mi conocimiento del lugar de trabajo.	X				X	
9	He estado trabajando para mantener mis habilidades actualizadas.	X				X	
10	He encontrado respuestas únicas a nuevos problemas.	X				X	
11	He asumido tareas extra.	X				X	
12	En mi trabajo siempre he buscado nuevos retos.	X				X	
13	Activamente he participado en reuniones y marchas.	X				X	
DIMENSIÓN 4: Comportamiento laboral contraproducente (CLC)							
14	En el trabajo me quejaba de las pequeñas dificultades relacionadas con el trabajo.	X				X	
15	He hecho que los problemas laborales sean mayores de lo que eran.	X				X	
16	Me concentré en los aspectos negativos más que en los favorables.	X				X	
17	Hablé de las partes desagradables de mi trabajo con mis compañeros de trabajo.	X				X	
18	Hablé de lo negativo de mi empleo con personas ajenas a la organización.	X				X	

Observaciones: Es suficiente para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres Apellidos y del juez validador: Dr. William Josué Fernández Celestino DNI: 41401992 Especialidad del validador: Doctor en Administración

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de la variable

Calidad³: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems empleados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz, 05 de octubre del 2021



Firma del experto informante

Anexo 5: Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Hipótesis	Objetivo	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la Municipalidad Provincial de Huaraz – Ancash, 2021	<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la municipalidad provincial de Huaraz - Ancash?</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación directa y significativa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la municipalidad provincial de Huaraz - Ancash</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño laboral individual en la municipalidad provincial de Huaraz - Ancash</p>	Motivación del servicio público	Compromiso con el interés público Compasión Autosacrificio	Servicio público significativo Valoración del servicio público Sensibilidad social Identificación de necesidades Valoración de riesgos Dependencia de los servicios Hacer la diferencia Logros personales Medidas de autocontrol	Tipo: Aplicada Métodos: Transversal Diseño: No experimental, descriptiva – correlacional. Población: 218 trabajadores Muestra: 140 encuestados
	<p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash? ¿Qué relación existe entre la motivación hacia el servicio público y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash?</p>	<p>Hipótesis Específicas: Existe una relación directa y significativa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash. Existe una relación directa y significativa entre la motivación hacia el servicio público y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.</p>	<p>Objetivos Específicos: Establecer la relación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño de habilidades en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash. Establecer la relación entre la motivación hacia el servicio público y desempeño contextual en la municipalidad provincial de Huaraz – Ancash.</p>	Desempeño laboral individual	Justicia social Desempeño de habilidades Desempeño contextual Comportamiento laboral contraproducente	Disposición de hacer sacrificios Valorar los derechos de los demás Responsabilidad social Planificación del trabajo Establecer prioridades Trabajo eficiente Actualización de conocimientos Responsabilidades adicionales Nuevos desafíos Participación activa Quejas y reclamos Aspectos negativos del trabajo Compartir información	Técnicas e instrumentos de recolección de datos: la encuesta, cuestionario Métodos de análisis de Investigación: SPSS versión 25.0

Anexo 6: Baremación de cada instrumento

Variable / dimensión	Nivel		
	Bajo	Moderado	Alto
Motivación hacia el servicio público	58 a -	56 a 60	61 a +
Compromiso con el interés público	13 a -	14 a 16	17 a +
Compasión	12 a -	12 a 15	16 a +
Autosacrificio	13 a -	14 a 16	17 a +
Justicia social	11 a -	12 a 15	16 a +
Desempeño laboral individual (DLI)	61 a -	62 a 68	69 a +
Desempeño de habilidades	16 a -	17 a 19	20 a +
Desempeño contextual	27 a -	28 a 30	31 a +
Comportamiento laboral contraproducente	15 a -	16 a 19	20 a +

Fuente: Base de datos

A continuación, las puntuaciones se categorizaron según la tabla mencionada para su interpretación cualitativa, donde las escalas o categorías son el producto del total de los ítems de cada una de las dimensiones. Los rangos originales de las variables se han recortado hasta los percentiles 30 y 70 como límites de corte.

Anexo 7: Carta de aceptación de uso de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

1

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Yo, David Manuel Hermosa Gloria, identificado con DNI 42946569, en mi calidad de Sub. Gerente de Recursos Humanos de la empresa/institución Municipalidad Provincial de H2, con RUC N° 20172268430 ubicada en la ciudad de Huaraz, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr. Edwin Hernan Ramirez Asis identificado con DNI N° 31668274, egresado del programa de estudios de Gestión Pública y Gobernabilidad, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ – ANCASH, para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

Ficha RUC



Firma y sello del Representante Legal
DNI: 42946569

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.

Firma del Bachiller

DNI: 31668274

MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ – ANCASH

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	revistas.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.kerwa.ucr.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
12	koreascience.kr Fuente de Internet	<1 %
13	1library.co Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.scilit.net Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	Nathalie Mendez, Claudia N. Avellaneda. "Organizational commitment in public servants through civic engagement", Public Administration, 2022 Publicación	<1 %

repositorio.upn.edu.pe

19

Fuente de Internet

<1 %

20

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21

rio.upo.es

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

MOTIVACIÓN HACIA EL SERVICIO PÚBLICO Y DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ – ANCASH

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

/0

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41

PÁGINA 42

PÁGINA 43

PÁGINA 44

PÁGINA 45

PÁGINA 46

PÁGINA 47

PÁGINA 48

PÁGINA 49

PÁGINA 50

PÁGINA 51

PÁGINA 52

PÁGINA 53

PÁGINA 54

PÁGINA 55

PÁGINA 56

PÁGINA 57

PÁGINA 58

PÁGINA 59

PÁGINA 60

PÁGINA 61

PÁGINA 62

PÁGINA 63

PÁGINA 64

PÁGINA 65

PÁGINA 66

PÁGINA 67

PÁGINA 68

PÁGINA 69

PÁGINA 70

PÁGINA 71
