



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Motivación en el servicio público de la Municipalidad del Callao

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Administración

AUTOR:

Mg. Fabricio Francisco Chávez Mora (ORCID: 0000-0002-2083-055X)

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza (ORCID: 0000-0002-4060-5667)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A los integrantes de mi familia, por estar presente siempre apoyándome en los momentos más importantes de mi carrera profesional.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por otorgarme el grado de Doctor, y a la Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza por sus eficientes orientaciones en la elaboración de la tesis y en la publicación de mi primer artículo científico.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): CHAVEZ MORA FABRICIO FRANCISCO

Para obtener el Grado Académico de *Doctor en Administración*, ha sustentado la tesis titulada:

MOTIVACIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO DE LA MUNICIPALIDAD DEL CALLAO

Fecha: 24 de enero de 2020

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma:

SECRETARIO: Dr. Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso

Firma:

VOCAL: Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR MOTIVIA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

AJUSTAR APA
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Fabricio Francisco Chávez Mora, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Administración y Negocios de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Motivación en el Servicio Público de la Municipalidad del Callao" presentada, en 72 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Administración, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de enero del 2020



Firma

DNI: 41599748

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	xii
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Escenario de estudio	13
2.3. Participantes	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
2.5. Procedimiento	14
2.6. Método de análisis de información	15
2.7. Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
VII. Propuesta	33
Referencias	37
Anexos	44
Anexo 1: Matriz de consistencia	45
Anexo 2: Matriz de categorización	47

Anexo 3: Evidencias de la entrevista con el Atlas ti	48
Anexo 4: Evidencia del Atlas.ti	57
Anexo 5: Evidencia de la publicación del artículo	58
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad del trabajo académico	61
Anexo 7: Pantallazo de Turnitin	62
Anexo 8: Formulario de aceptación para la publicación electrónica	63
Anexo 9: Autorización de la version final de la tesis	64

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Problemas ejes, objetivos y solución	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Categorías y sub categorías	15
Figura 2. Nube de palabras de la categoría motivación laboral	16
Figura 3. Análisis de la motivación laboral en el servicio público	18
Figura 4. Análisis del factor motivación extrínseca en el servicio público	20
Figura 5. Análisis del factor motivación intrínseca en el servicio público	23
Figura 6. Análisis del factor socio demográfico en el servicio público	26
Figura 7. Matriz de propuesta problema, objetivo y alternativa de solución 1	35
Figura 8. Matriz de propuesta problema, objetivo y alternativa de solución 2	36

Resumen

El presente trabajo titulado “Motivación en el Servicio Público de la Municipalidad del Callao” tuvo como propósito determinar los factores que ocasionan la motivación laboral en la Municipalidad del Callao.

Con respecto a la metodología, el enfoque de este estudio es cualitativo, diseño estudio de caso, además en el diseño fenomenológico; considerado como método de apoyo el analítico. Se trabajó con 2 funcionarios públicos nombrados. 2 colaboradores del área de logística, 2 especialistas del área de proyectos, quienes fueron entrevistados por medio de una guía de entrevista en base a preguntas abiertas en un momento determinado por el investigador y con permiso de los participantes. Luego, las respuestas fueron trianguladas con el software Atlas.ti 8.

Los resultados mostraron que existe una variedad significativa de percepciones por parte de los trabajadores, con respecto a la motivación laboral: la seguridad laboral, las condiciones sociodemográficas y ambientes de trabajo, la vocación de servicio a nivel público y la pertinente gestión institucional; lo que ha permitido que la mayoría de los empleados se sientan identificados y estimulados en sus funciones laborales correspondientes dentro de la Municipalidad del Callao.

Palabras clave: Motivación laboral, motivación extrínseca, motivación intrínseca, factor sociodemográfico.

Abstract

The present work entitled "Motivation in the Public Service of the Municipality of Callao" was intended to determine the factors that cause labor motivation in the Municipality of Callao.

Regarding the methodology, the focus of this study is qualitative, case study design, in addition to the phenomenological design; considered as analytical support method. Worked with 2 appointed public officials. 2 collaborators from the logistics area, 2 specialists from the project area, who were interviewed through an interview guide based on open questions at a time determined by the researcher and with the permission of the participants. Then, the answers were triangulated with the Atlas.ti 8 software.

The results show that there is a significant variety of perceptions on the part of the workers, with respect to work motivation: occupational safety, sociodemographic conditions and work environments, the vocation of service at the public level and the relevant institutional management; what has allowed that the majority of the employees feel identified and stimulated in their corresponding labor functions within the Municipality of Callao.

Keywords: Labor motivation, extrinsic motivation, intrinsic motivation, sociodemographic factor.

Resumo

O presente trabalho, intitulado "Motivação no serviço público do município de Callao", teve como objetivo determinar os fatores que causam motivação trabalhista no município de Callao.

Em relação à metodologia, o foco deste estudo é qualitativo, delineamento de estudo de caso, além do delineamento fenomenológico; considerado como método de suporte analítico. Trabalhou com 2 funcionários públicos nomeados. 2 colaboradores da área de logística, 2 especialistas da área do projeto, que foram entrevistados por meio de um guia de entrevistas com base em perguntas abertas, em horário determinado pelo pesquisador e com a permissão dos participantes. Em seguida, as respostas foram trianguladas com o software Atlas.ti 8.

Os resultados mostram que existe uma variedade significativa de percepções por parte dos trabalhadores, com relação à motivação para o trabalho: segurança ocupacional, condições sociodemográficas e ambientes de trabalho, vocação de serviço no nível público e gestão institucional relevante; o que permitiu que a maioria dos funcionários se sentisse identificada e estimulada em suas funções trabalhistas correspondentes no município de Callao.

Palavras-chave: motivação do trabalho, motivação extrínseca, motivação intrínseca, fator sociodemográfico.

I. Introducción

El trabajo, a lo largo de la historia de la humanidad, ha sido considerado la actividad principal del hombre en la búsqueda del sentido de su trascendencia y calidad de vida. El trabajo, la economía y la familia tiene vínculos muy sólidos en el desarrollo social (Montaño y Calderón, 2010). No solo la acción de trabajar es lo significativo sino las condiciones de trabajo en la que se desenvuelven los empleados. En ese sentido, el contexto laboral ha sido inestable por mucho tiempo, tanto las pugnas del capitalismo como el socialismo permitieron reformas en favor del trabajador a nivel institucional y gubernamental permitió la implementación y capacitación laboral como referentes motivacionales del trabajo (Henry y Neffa, 2019).

Uno de los problemas en el accionar laboral es que el trabajo y el trabajador a veces no se cohesionan en cuanto a las motivaciones por realizar determinada función organizacional, sin ese estímulo correspondiente será difícil la mejora de la atención, la productividad y de la convivencia institucional. Es preciso acotar que las nuevas tecnologías han permitido que las organizaciones mejoren en gran medida su accionar no solo su capacidad adaptativa sino su motivación en el cumplimiento efectivo de sus funciones en beneficio de la organización (Pak, Kooij, De Lange y Van Veldhoven, 2019; Gunter, 2015; Bennis, 2009).

La motivación laboral constituye el desafío constante de los empleadores como de los mismos trabajadores por mantener una convivencia pertinente en la organización y lograr efectividad en las funciones que competen a su desempeño laboral (Cerasoli, Nicklin y Ford, 2014). Si esta predisposición no es atendida y por el contrario se establecen condiciones insostenibles para trabajar con características esquematizadas que desmotivan todo accionar laboral y surge una problemática que puede tornarse complicada en gran medida a la ausencia de interés por innovar desde una perspectiva de trabajo motivacional grupal, con consecuencias a mediano y largo plazo que no serán beneficiosas para la organización (Fernet, 2013).

Las entidades del sector público presentan características ceñidas en cuanto a un protocolo laboral establecido que no es supervisado de manera constante o bajo criterios estrictos de desempeño. Sin embargo, su incumplimiento evidenciable puede acarrear situaciones de procedimiento administrativo que acaban en suspensión y despido del puesto laboral asignado. En ese sentido, las funciones públicas están establecidas, pero no adecuadas a las condiciones del contexto laboral. Con relación a la Municipalidad del

Callao como organización de gestión pública debe diseñar y promover estrategias convenientes que permitan no solo la responsabilidad funcional, sino que abarque las condiciones motivacionales de sus trabajadores. De esta manera, la motivación laboral pública constituye un factor elemental en relación con los objetivos organizacionales propuestos, mejorar los recursos y predisponer el compromiso de sus trabajadores hacia la búsqueda de la calidad de servicios que ofrece la institución (Van der Voet, Steijn y Kuipers, 2017; Ritz, Brewer y Neumann, 2016; Mushira, 2011).

La mayoría de los empleadores deben predisponer estrategias adecuadas que fomenten la motivación laboral como actividades de integración y de empoderamiento, no solo se mejora el clima institucional, sino que el empleado se vuelve un colaborador más eficaz de la organización en su relación con los usuarios que atiende. De esta manera, los trabajadores se sienten motivados de trabajar y por ende identificados con la organización en el cumplimiento efectivo de sus funciones. Instituciones estatales como la Municipalidad del Callao deben realizar los cambios indispensables a nivel organizacional con el propósito de innovar y que sus empleados no solo perciban que su acción es obligatoria, sino que se predisponga de manera desinteresada y preocupada por la mejora de atención de los usuarios en su entorno laboral.

Con respecto a los antecedentes, la importancia de predisponer capacidades de cambio en organizaciones públicas como un desafío para la gestión estratégica corresponde una alternativa conveniente para una adecuada gestión. En ese sentido, el presente estudio se enfoca en el nivel micro de las conductas de rol extra que contribuyen a las mejoras continuas en los procedimientos de trabajo en el frente de las organizaciones, surgiendo el denominado Taking Charge Behaviorat (TCB) que es el comportamiento de cargo como elemento indispensable en la motivación del servicio público (MSP) indispensable en la gestión institucional (Schott, Neumann, Baertschi y Ritz, 2019). Asimismo, la identificación los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores ha sido abordado desde el contexto ecuatoriano con resultados interesantes como la afiliación, relacionado con la estabilidad laboral las necesidades de logro personal y el reconocimiento general hacia su labor en la organización (Vaca, 2017). El estudio reflexivo de la motivación en el ámbito público fue abordado hacia el desempeño laboral y su relación con los usuarios a atender, evidenciando el compromiso organizativo como factor relevante en la gestión del talento humano a nivel institucional. (Homberg, Vogel y Weiherl, 2017). La relación entre servidor público y su incidencia en las funciones que

realiza fue abordada a nivel organizacional tomando como punto central el nivel de satisfacción que incluyó una propuesta de mejora basada en actividades motivacionales de integración y empoderamiento de los trabajadores (Riba y Ballart, 2016). La gestión pública y su relevancia en la atención conveniente a los usuarios, favoreciendo la cobertura de las funciones y actividades institucionales en beneficio de la excelencia y calidad organizacional a menor tiempo y mayor efectividad, lo que lleva a elaborar una propuesta optima de gestión por parte de los directivos (Álvarez, 2016).

La eficiencia organizacional ha sido motivo de estudio como referente motivacional hacia el personal para que se puede desempeñar de manera satisfactoria, el propósito estuvo direccionado hacia la motivación laboral institucional público y se logró evidenciar que a pesar de múltiples problemáticas si existe motivación laboral y los directivos son los responsables de fomentarlo entre los trabajadores (Soto, 2018). Asimismo, otro estudio singular lo tomó como referente central relacionado con los recursos humanos, los resultados evidenciaron que la relación entre la motivación y la satisfacción con relación al trabajo es de baja correlación positiva. Es preciso acotar que toda forma y variante motivacional constituyen temáticas interesantes y pertinentes para las diversas empresas, debido que el desenvolvimiento espontaneo de los empleados, por ello, fue indispensable para los individuos en cuanto a la adecuación de sus fortalezas y capacidades en beneficio del organismo institucional, para obtener mayores y mejores resultados a mediano y largo plazo (Marín y Placencia, 2017). Es preciso acotar que dos estudios coincidieron en sustentar la necesidad de implementar medidas y acciones que eviten toda forma de situación rutinaria e indiferencia hacia el trabajo por parte de los empleados, realizando actividades que estimulen su empleabilidad laboral, mientras Mejía (2016), puso énfasis en acciones externas que lleve a los trabajadores a vivenciar e interactuar con sus colegas originando una nueva forma de convivencia laboral, Suma (2015) sustentó que dichas actividades externas deben guardar estrecha relación con la identidad organizacional, la revaloración de la misión y visión institucional.

Existen diversas propuestas teóricas relacionadas con la motivación laboral, la mayoría sustentan su pertinencia durante la aplicabilidad de las funciones de los trabajadores públicos. Así se tiene entre las principales:

La Teoría de las Expectativas, sustentado en gran medida en relación con las actividades laborales y el esfuerzo conjunto funcional organizacional. La propuesta apuntaba hacia el comportamiento racional de los trabajadores y su actividad consciente hacia acciones significativas que le permitían resultados valideros en su ámbito de trabajo y en las decisiones viables que ejercen en su función laboral. Esta propuesta se enmarca en la tendencia de una persona a desenvolverse de manera concreta en concordancia de la subjetividad del resultado de su actividad realizada. La relevancia de la reciprocidad de funciones y la dinámica de su acción constituyen referentes de la motivación que a la postre le permitirá obtener resultados en relación con su propio esfuerzo. Por ello, las expectativas se vuelven significativas en la medida de la obtención determinados resultados a nivel organizacional. Asimismo, El Modelo ERG de Alderfer, considerado el eje principal de esta propuesta se vincula con las necesidades básicas de existencia y supervivencia, la interacción social e interpersonal, así como las necesidades de desarrollo personal. En ese sentido, las necesidades propuestas por este investigador no tienden a concadenarse, sino que cada una evidencia una autonomía que se evidencia hacia la misma direccionalidad de la idea de necesidad no similar a la propuesta de Maslow, sino que amplía la percepción de que la motivación a nivel laboral es un componente externo de la conducta y desenvolvimiento de las personas en un contexto determinado. Es indispensable mencionar la propuesta teórica del aprendizaje laboral, relacionada con la administración institucional donde la valoración motivacional se predispone al desempeño laboral. La propuesta apunta a la mejora de este donde el aprendizaje es percibido como un cambio permanente en el comportamiento y sapiencia de un trabajador, que se evidencia en la experiencia del dominio funcional de sus actividades organizacionales. Así, un trabajador aprende a mejorar su desempeño que, en años anteriores, porque su motivación esta activada para lograr los resultados planificados que se derivan de tal accionar, sea un aumento de sueldo o una congratulación de los directivos, esto ayudará a que el trabajador tenga un desempeño optimo (Vroom, 1964; Aguirre, Castillo, y Tous, 1999; Jones y George, 2006, Wright, Christensem y Pandey, 2013).

Duguit (2007), consideró al servicio público como fundamento principal del derecho administrativo al sostener, que el Estado no es, una jurisdicción absolutista, y que por mucho tiempo se ha percibido que era, un poder de mando lineal, una autoridad imperecedera; en realidad corresponde a una contribución de servicios públicos establecidos e intervenidos por las autoridades de turno. Sin embargo, se manifiesta cierta

discrepancia con los postulados de Duguit, de manera concreta en que no todas las actividades de índole estatal tienen que incluirse como servicio público, debido a la naturaleza de su accionar. Es un deber funcional del Estado en representación de sus gobernantes la apertura, orientación, organización y funcionamiento ininterrumpido de los servicios públicos. Asimismo, es preciso acotar que en el interior del Estado se manifiestan las funciones legislativas y la judicial que no son considerados servicios públicos, y que no pueden, por tanto, incluirse dentro de su generalidad (Meilan, 2006; Duguit, 2007; Santofimio, 2011, Shin y Grant, 2019).

La propuesta teórica de Jeze (2007), considera que el servicio público engloba a toda actividad administrativa del sector estatal. En ese sentido, se coincide en gran medida con Duguit (2007), pero lo difiere en aspectos relacionados con la gestión organizacional. Así, el objeto del derecho administrativo se direcciona a la predisposición de normativas específicas para la marcha conveniente de los diversos servicios públicos, con el objetivo de evidenciar complacencia habitual y duradera a cierta clasificación de necesidades grupales e individuales, sobre la aceptación coherente hacia una profunda disolución con el ámbito legislativo y mercantil clásico. También le pone énfasis en la figura central del Estado, entendido y justificado este como un conglomerado de servicios públicos, propuesta sustentada en los escritos de Duguit. Por ello, la propuesta de este estudioso se direcciona al protagonismo de los servicios públicos, en relación con la organización pertinente de las actividades públicas, mediante el reconocimiento y desarrollo de la planeación como eje motriz de una gestión pertinente. Del mismo modo, Maurice Hauriou, concibe el servicio público como una parte de la actividad de gestión por parte del Estado. En ese sentido, introduce el institucionalismo como referente específico de su propuesta y una discutible filosofía jurídica, diferenciando entre instituciones-personas-cosas. Direcciona el trinomio haciéndola en buena medida el resultado del Estado representativo. Asimismo, brinda la representatividad una discutible concepción en sentido irracionalista, conocido como la idea directriz, que predispone toda forma de accionar estatal. Para ello, debe existir una idea motriz general, y la representación institucional existencial, que sea la benefactora de aquella idea. Sin lugar a duda esta propuesta teórica se relaciona con lo antiliberal de Hauriou y a su concepción de la representación política se predispone a la teorización del Estado no democrático, pero con evidentes signos de asistencialismo que considera servicio para el público en general.

Del mismo modo, los elementos constitutivos de la institución que representa el Estado son la realización de una idea de acción social que equivale a la labor política del gobernante. La propuesta de Hauriou se presenta en la mayoría de las veces como una filosofía política; y que el elemento ideal es determinante; además de institucional y normativo que expresa los principios de representación política (Jeze, 1980; Pérez, 2004; Elías, 2000; Piliavin, 2009)

La motivación es considerada el factor dinámico primordial desarrollado por las personas en un entorno concreto que puede ir más allá de lo laboral o académico. En ese sentido, es el accionar que lleva al ser humano a realizar actividades que le permitan cumplir expectativas y necesidades en su vida cotidiana. La motivación es la búsqueda de un sentido satisfactorio amparado en acciones específicas que llevan a la necesidad de cumplimiento de necesidades suscitadas que deben ser cubiertas, Así, tanto el interés y la voluntad se insertan como mecanismos de cumplimiento, del esfuerzo para el logro propuesto y de las metas planificadas, puesto que permiten la acción conjunta institucional y la reanimación (Sharma y Dhar, 2016). Por ello, es relevante mencionar que el estímulo es primordial y direccionado de forma eficaz para que no se evidencie como una actividad suplementaria, sino el eje de todo accionar que lleve a la mejora de las acciones laborales y que a los trabajadores les permitan valorar su trabajo, así como sus funciones como trabajadores públicos o privados (Olafsen y Halvari, 2017). De esta manera, no solo la motivación es indispensable en un puesto laboral, sino las condiciones de este, se predispone hacia un estado interno personal de los individuos en relación con la gestión organizacional (Feibel, Peter, Swart y March, 2018; Afan Suyanto, Rolli Paramata y Mus Abdul, 2019).

La ausencia de motivación para la realización de las actividades laborales cotidianas traería resultados nefastos como la indiferencia por la obtención de un producto o servicio de calidad (Tatamuez-Tarapues, Domínguez y Matabanchoy-Tulcán, 2019). Asimismo, el desinterés por mejorar las competencias profesionales por parte del trabajador en medio de un entorno donde la meritocracia es una utopía. De este modo, no solo el ámbito de imagen institucional o de recursos humanos es la encargada de subsanar estas circunstancias, sino cada uno de los ámbitos organizacionales en la búsqueda de la excelencia laboral mediante una serie de incentivos personales y grupales con el propósito de viabilizar de manera coherente y responsable el dinamismo laboral y que no se perciba

un ambiente de trabajo claustrofóbico ni explotador por parte de los directivos. (Robbins, 1996; Robbins, 1999; Vivar, 2013; Trepanier, Forest, Fernet y Austin, 2015).

Por lo tanto, la motivación laboral influye de manera concreta en el desempeño de los trabajadores, puesto que le permite innovarse y sentirse confortados por su labor funcional desempeñada, su empoderamiento y la ejecución de sus responsabilidades y compromisos se realizan en base a la misión y visión organizacional que direcciona su perspectiva hacia la mejora institucional

Referido de manera específica al contexto exterior de la institución. Así, toda forma motivacional proviene de afuera y por ende no puede modificarse desde el interior organizacional. Por lo tanto, es indispensable la predisposición de medidas efectivas de control a la gestión debido que su influencia es evidenciable en la motivación y satisfacción laboral del personal para el cumplimiento de los objetivos planteados. Así, se manifiesta que los ascendentes externos a la entidad de parte de un empleado se perciben en las actitudes y la predisposición axiológica. Sin embargo, lo externo tiende a ser una amenaza si no son identificados y solucionado en base de estrategias de gestión que permita la mejora e innovación constante. Por ello, es importante tener en cuenta el aspecto económico, la seguridad, las condiciones laborales en relación con el trabajador y el medio en el que se despliega a diario (Sánchez, 2008; Soto, 2018; Qian Zhu, Gardner y Gee Chen, 2018).

La presencia de una eficiente gestión es esencial para la consecución de una política organizacional responsable y adecuada. En relación, al ámbito público se refiere a una de tipo de servicios, gubernamentales (en general en conjunto es el Estado el propietario), el servicio público apunta a brindar a la población una serie de acciones con el propósito de cumplimiento efectivo de sus funciones. Para ingresar al servicio público es importante mantener una serie de requisitos que lleven a la meritocracia institucional. Tanto la evaluación pública como su inclusión y ascenso de acuerdo con sus méritos administrativos permite apoyar de forma ordenada la gestión de acciones y la responsabilidad social al relacionarse de manera asertiva y conveniente con otras organizaciones (Lebrand, 2016; Haeckl, Sausgruber y Tyran, 2018; Hengchen y Claire, 2019).

El sector público predispone una serie de medidas legales que debe seguir las personas en su desenvolvimiento diario. Los aspectos presupuestarios están ligados de

acuerdo con la documentación y al perfil laboral de la persona que accede a un cargo público. El sector estatal nacional, muestra una variada inestabilidad en cuanto a su predisposición y utilización de procedimientos legales para que su propagación y proyección social sea percibido y recibido por la mayoría de los ciudadanos.

El lugar donde los trabajadores realizan sus actividades laborales debe poseer las condiciones de trabajo indispensables para el cumplimiento de la función a la que ha sido designado en la organización. En ese sentido, las medidas preventivas que hagan viable un trabajo pertinente deben constituirse como herramientas de gestión para la efectiva práctica laboral en beneficio de la institución. Una motivación laboral sería exigua si no existieran las condiciones de trabajo, los riesgos y accidentes serían mínimos, las medidas preventivas sean notorias y que la hoja de ruta a seguir se mantenga perenne no solo con la implementación sino con la ejecución de acciones en todos los ámbitos institucionales. De esta manera, si una organización está predispuesta a accidentes y situaciones de inestabilidad sería nefasto a mediano y largo plazo para la misma, puesto que su imagen hacia la comunidad estaría mellada de irresponsabilidad e indiferencia por el bienestar del trabajador. Lo importante es la prevención y la predisposición de ambientes seguros no solo para los trabajadores sino para los usuarios (Muchinsky, 2000; Castillo y Prieto, 2004, Henning, Stenling, Tafvelin, Hansson, Kivi, Johansson y Lindwall, 2019)

La seguridad laboral envuelve no solo el accionar contextual de bienestar laboral, sino que direcciona su definición hacia los protocolos preventivos y de acción frente a eventualidades, lo que supone una característica evidenciable de protección, cuidado del entorno de trabajo, posibilitando de esta manera un ambiente agradable y motivacional para laborar. La prevención en el área laboral deberá estar acompañado de una variedad de estrategias de protección tanto para el trabajador como para los bienes y material mobiliario de la organización. En ese sentido, la seguridad no solo se aplica al cuidado de la entidad en relación con la inseguridad cotidiana, sino enfocarlo hacia las medidas de cuidado para evitar accidentes o situaciones que afecten la integridad del personal y de la misma entidad. Asimismo, es importante diferenciarlo con el término de salud laboral, puesto que no solo avoca por medidas que eviten accidentes y lesiones, sino que predispone un estado de bienestar integral al trabajador y por ende a su accionar funcional (Gutiérrez, 2007; Vandanabeele, 2007; Scarfó, 2009).

Respecto al interior de la organización, en relación con los diversos aspectos que acontecen en la gestión institucional, esto es percibido por los empleados de una manera conveniente o inadecuada, siendo evidente que a partir de los mismos su motivación tiende a modificarse y la voluntad laboral tiende a disminuir o aumentar dependiendo de las condiciones dadas. En ese sentido, sustenta que estos factores direccionados de manera adecuada tienden a aumentar la motivación dependiendo no solo del individuo, el puesto laboral y el entorno que se desarrolla el accionar. (Sprenger, 2005; Solf, 2006; Kjeldsen y Jacobsen, 2012; Cooper y Reinagel, 2017). Por ello, es indispensable la elaboración de estrategias laborales con el propósito de evitar la mecanización rutinaria que llevará a resultados no tan provechosos, así, la formulación de eventos motivacionales por parte de los directivos y responsables de cada unidad laboral beneficiará en gran medida no solo el clima de convivencia sino la productividad de acción de cada empleado.

Se manifiesta en relación con el compromiso e identificación institucional por parte del trabajador. El accionar debe formar parte de su motivación y adhesión a las políticas de gestión que sustenta la institución. Asimismo, es preciso mencionar que los logros laborales como ascenso o felicitaciones, guarda estrecha relación con la entidad y por ende es difícil de deslizar. Por ello, es importante que la organización fortalezca y concientice la filiación de sus trabajadores como el modelo asiático, donde ellos se sienten orgullosos e identificados con la empresa, mediante actividades de integración y de empoderamiento con el propósito de mejora del clima laboral, su productividad y la gestión del talento humano. Un entorno nada agradable no es conveniente, sino sería el escenario de defunción de toda organización (Saldarriaga, 2008; Van Loon, Leasing, y Vandenabeele, 2013; Schott, Van Kleef, y Steen, 2015).

La entidad organizacional pública como la Municipalidad del Callao ha de predisponer una serie de protocolos y guías de referencia institucional con sus trabajadores, muy al margen que el Estado es el empleador lo que se valida como relevante es la predisposición de subsanar el tiempo de atención y cobertura de sus servicios, y reducir la percepción burocrática que se tiene por parte de los vecinos, logrado estos propósitos se vislumbra una gestión pública pertinente que se direcciona hacia la excelencia institucional, situación muy extraña a nivel estatal y más notorio en el ámbito privado.

Uno de los valores más significativos de la vida cotidiana y por ende la laboral tiende que direccionarse hacia la deferencia y dignidad del individuo, puesto que es un elemento indispensable en la dinámica organizacional tanto público como privado. El

respeto y la dignidad en un ambiente de trabajo es un binomio difícil de separar puesto que nadie puede menospreciar a una persona y menos a un trabajador. Para este valor reposa en el respeto que se tiene hacia los demás. En ese sentido, a nivel de gestión, el respeto constituye el índice motivacional para que el empleado pueda desempeñarse de manera eficiente. Una total indiferencia y menosprecio traería resultados nefastos: grupos rivales, conformismo, individualismo, apatía, calumnias, permisividad y actos ilegales. Son los directivos y funcionarios principales los responsables de brindar estas condiciones valorativas por una convivencia asertiva y empática, con una mirada horizontal sin verticalismos extremos. Es por ello, que la disciplina organizacional surge de un contexto direccionado hacia la eficiencia laboral puesto que contribuye a la mantención de un clima estable entre todos los trabajadores (Von Hildebrand, 2004; Domínguez, Ramírez y García, 2013, Davey, 2017).

La implementación y capacitación funcional del trabajador debe ser constante, puesto que ofrece un modelo de perfeccionamiento laboral que lleve al empleado a mejorar sus condiciones de trabajo y que el sentido de la innovación le permita obtener resultados de calidad y excelencia en su ámbito funcional. El logro de acciones debe estar relacionado con la capacitación profesional de acuerdo con las expectativas, demandas y exigencias del entorno organizacional para el cambio y mejora constante. Sin lugar a duda, se requiere un personal calificado que obtenga productividad y trato pertinente. Por ello, es responsabilidad de los directivos que sea capacitado de forma adecuada para que puede desenvolverse en la organización de manera puntual y conveniente quizás en base a una sólida formación en valores (Schwartz y Bialosky, 1987; Schwartz y Bialosky, 1993; Filippi, 2008).

En relación con el reconocimiento, considerado como un factor determinante para la motivación laboral. Es relevante acotar que, en los últimos lustros, este accionar institucional se otorgaba de manera individual ocasionado a mediano plazo malestar y brizos de envidia entre los trabajadores, por ende, el clima laboral se resquebraja en poco tiempo. En ese sentido, el reconocimiento grupal de un ámbito de la organización ha traído competitividad y trabajo en equipo, puesto que no solo a una persona la mencionan y valoran, sino al grupo y a la unidad o ámbito donde trabajan. Sin lugar a duda reconocer la actividad laboral de los empleados es fundamental, puesto que motiva su accionar hacia la consecución de diferentes objetivos planteados a nivel personal y organizacional (Beodo y Giglio, 2006; Sosa, 2007; Jensen y Andersen, 2015; Bozeman y Su, 2015).

En este ámbito predomina la relevancia teórica de las variables planteadas para el estudio en la Municipalidad del Callao, debido que se orientaron a temas actuales que no se habían sistematizado en la gestión institucional. En ese sentido, se han puntualizado asuntos concretos y se mejoraron definiciones que había sido restringida. En cuanto a las referencias bibliográficas, se encuentra el presente estudio a nivel organizacional y motivacional, en publicaciones indexadas periódicas en el ámbito organizacional y de gestión, con implicancias en el contexto institucional como corresponde a la entidad municipal.

La investigación está orientada hacia la motivación, actitudes cotidianas y sentido axiológico de los empleados de una organización en su devenir laboral. En ese sentido, es importante resaltar la relevancia de la responsabilidad funcional y la empatía en el proceso de desarrollo organizacional frente a los cambios de gestión dada. De esta manera, la presente propuesta tiende a beneficiar a los usuarios de la Municipalidad del Callao, con acciones pertinentes que fomenten la motivación laboral del personal, que intensifique las funciones directivas y de gestión generando mayor confianza en la población.

La investigación se predispone en relación con los resultados alcanzados sobre la motivación con la intención efectiva constante de dinamizar las actividades de los funcionarios y trabajadores, mediante el trabajo corporativo y el compromiso institucional. Por lo tanto, es significativo el fortalecimiento de las competencias organizativas mediante propuestas efectivas de mejora que contribuyan al bienestar de la entidad municipal.

La investigación está direccionada hacia la mejora de la implementación y capacitación de directivos, gerentes y empleados de la Municipalidad del Callao que evidencia su accionar a los vecinos chalacos mediante la óptima atención a los usuarios. Todo esto acontecerá mediante el fomento del desarrollo motivacional y el perfeccionamiento de las habilidades blandas y valores pertinentes en las relaciones cotidianas establecidas en una convivencia laboral asertiva.

El presente estudio pretende ser un aporte significativo para investigaciones futuras a nivel local y nacional sobre la motivación en el servicio público mediante la predisposición de estrategias de integración laboral como el trabajo asertivo en equipo y el compromiso efectivo del personal de las instituciones públicas y privadas. Asimismo, el interés por la realización del presente estudio es la carencia de investigaciones sobre el tema descrito.

En ese sentido se ha considerado formular el siguiente problema que ha dado inicio a la presente investigación:

¿Cuáles son los factores que inciden la motivación laboral en el servicio público de la Municipalidad del Callao? En cuanto a los problemas secundarios, se considera: ¿Qué incidencia tiene el factor motivación extrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao? y ¿Qué incidencia tiene el factor motivación intrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao?

Respecto a los objetivos, el general busca analizar los factores que ocasionan la motivación laboral de la Municipalidad del Callao. Asimismo, los objetivos específicos a considerar son: (a) analizar el factor motivación extrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao y (b) analizar el factor motivación intrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó el enfoque de investigación cualitativa, que permite el análisis de los fenómenos o hechos en estudio. Es importante señalar que este enfoque se fundamenta en el paradigma interpretativo, el cual consiste en analizar cada una de las afirmaciones y observaciones que se obtuvieron al aplicar instrumentos, exponiendo, triangulando y organizando actos particulares o únicos para explicar los fenómenos sociales. Para esto se requiere “conocer con mayor profundidad el terreno que estamos pisando”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 358).

En consecuencia, el investigador interpretó los fenómenos o hechos a estudiar relacionados a la motivación laboral considerando las teorías existentes al respecto, la cual se contrastará y presentará junto con los resultados de la recolección de información con respecto a los objetivos planteados. El estudio se encaminará bajo el diseño de estudios de casos, aunque algunos autores lo consideran como un método. En este diseño el investigador no tiene control ni intervención en el análisis de los casos, y se responde a las preguntas de tipo cómo y por qué (Arbaiza, 2014).

Asimismo, esta investigación se amparó en la fenomenología, que explica la naturaleza de las cosas, la esencia de las ideas y fundamentos y la veracidad de los fenómenos. El objetivo que persigue es la comprensión y análisis de la experiencia de vida personal, social, educativa o laboral; para tomar conciencia de los significados de las ideas fuerza de los fenómenos del contexto en estudio. Es importante considerar además el método analítico (interpretación y análisis de información), exclusivos para este tipo de enfoque (Sandoval, 1996; Van Manen, 2003).

2.2. Escenario de estudio

El escenario de estudio es la Municipalidad del Callao, entidad pública que alberga un gran grupo de colaboradores entre administrativos y funcionarios públicos nombrados y contratados. Su misión institucional es la prestación de servicios públicos de calidad promoviendo el desarrollo integral y sostenible en la Provincia Constitucional del Callao, por medio de procesos simplificados que respondan a la generación de valor público, basados en la participación ciudadana y la transparencia (MuniCallao.gob.pe, 2019).

2.3. Participantes

La muestra de estudio fue elegida de manera intencional. Se eligió a 8 trabajadores de la Municipalidad del Callao con las siguientes características: (a) dos funcionarios públicos nombrado con experiencia y temporalidad trabajando para el estado; (b) dos colaboradores del área de logística. Estudiantes o auxiliares de oficina, con estudios de Administración o afines; y (c) dos especialistas del área de proyectos con estudios y experiencia en gestión administrativa y pública, asimismo todos ellos cuyas edades fluctúan entre los 35 a 50 años, con alguna profesión relacionado a su cargo actual y cuatro colaboradores del área administrativa, cuyas edades fluctúan entre 20 a 50 años, sin necesidad de profesión.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la entrevista, cuyo instrumento es la guía de entrevista. La entrevista es una técnica de mucho uso e importancia en la investigación cualitativa para obtener información; definida como un diálogo que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013).

Asimismo, se realizó una revisión documental que sirva de complemento a la información extraída por los entrevistados. Asimismo, se realizó una revisión documental que sirva de complemento a la información extraída por los entrevistados.

2.5. Procedimiento

El procedimiento se efectuó con el recojo de los datos, que en el caso de la investigación cualitativa se tiene que dejar de lado la visión particular u opinión del investigador, el criterio de imparcialidad en el recojo de información en la mayoría de situación es a través de la entrevista es preponderante en este primer paso.

La segunda etapa es la categorización, que en principio se parte del conocimiento y esquema de las categorías apriorísticas y luego del recojo de información se incorporan en una matriz de categorización, las categorías y sub categorías emergentes (Cisterna, 2005).

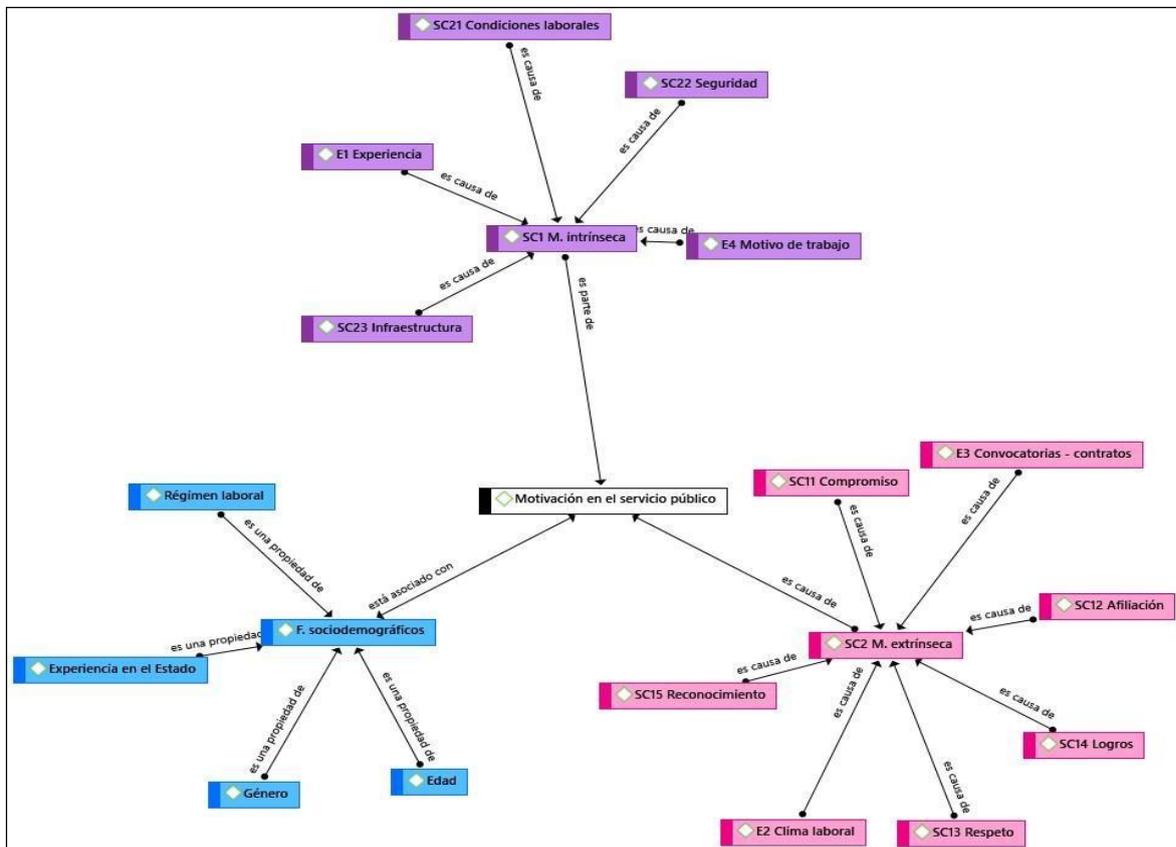


Figura 1. Categorías y sub categorías.

2.6. Método de análisis de información

El análisis de datos se realizó siguiendo el proceso lógico de: (a) determinación de las categorías y sub categorías de estudio; (b) luego se realizó la entrevista, triangulación de datos y obtención de las categorías emergentes; y (c) si el estudio se realizó mediante un análisis documental, se selecciona la información, se analiza, se prioriza y se llega a conclusiones aproximativas.

2.7. Aspectos éticos

La información que se obtuvo en este estudio es veraz, con información confiable dada por los participantes que trabajan en el escenario de estudio. Se consideró los permisos y accesos a la información, con consentimiento de los sujetos y la institución.

los trabajadores. Lo que es certero en las percepciones obtenidas es en cuanto a la revaloración del trabajo público mediante acciones que fomenten la meritocracia y se incrementen los sueldos de forma paulatina. Sin embargo, algunos puntos de vista se direccionan hacia los criterios de selección y continuidad de los trabajadores estatales de acuerdo con su desempeño laboral.

La vocación del servicio público emergió como una percepción conjunta en relación con la identidad institucional, puesto que ellos aportan de manera directa en el desenvolvimiento efectivo y dinámico de la gestión organizacional pública. Asimismo, constituyen el referente laboral fundamental para el adecuado funcionamiento institucional, y por ello las relaciones de convivencia laboral tienden a considerarse como el eje principal de desempeño funcional, es responsabilidad de los gerentes y jefes que se mantenga un clima de trabajo conveniente y evitar que se deteriore. También es importante tomar en consideración que la mencionada vocación laboral permitió obtener logros personales, así como el desarrollo profesional de los trabajadores, puesto que la mayoría llegó al puesto de trabajo para realizar una labor determinada y con los años han ido realizando otras de acuerdo con su capacitación y perfeccionamiento motivados e impulsados en gran medida por los directivos y gerentes organizacionales.

En cuanto a la pertinente gestión institucional, la mayoría de las opiniones de los trabajadores coincidieron en el papel fundamental del liderazgo institucional y la función de los demás jefes organizacionales, puesto que no toda la responsabilidad no puede recaer en una persona, sino en el apoyo constante de los trabajadores y en la capacidad de hilvanar confianza, respeto y motivación para trabajar por parte de los responsables de toda organización. Sin lugar a duda, en el ámbito público presenta dificultades en la toma de decisiones institucionales puesto que incluye penalidades administrativas y jurídicas que ameritan sanciones drásticas que a diferencia de las privadas son más benignas no permiten una gestión conducente a resultados efectivos. Pero la mayoría de las percepciones obtenidas incidía en la necesidad de desarrollar estrategias de liderazgo no solo a nivel de directivos o gerentes sino en los jefes de áreas o secciones administrativas y que estos a su vez lo desarrollen con el personal a su cargo para que de manera horizontal se pueda desenvolver su accionar funcional en beneficio de la organización y de los usuarios. Por ello, la gestión pública debe estar encaminada no solo a la mejora de la atención de usuarios sino al desarrollo de liderazgo efectivo.

En cuanto a los resultados obtenidos de la motivación laboral en la Municipalidad del Callao, según la figura 3, estos se circunscriben a factores intrínsecos como extrínsecos muy arraigados en el ambiente de trabajo de la institución municipal respectiva. De esta manera, ambos factores constituyen el referente preciso para la estimulación laboral de los trabajadores del ámbito público. Sin embargo, es preciso mencionar que la motivación laboral debe estar presente en cotidiana devenir del cumplimiento funcional de todo trabajador.

El clima laboral es el eje fundamental de la gestión institucional en todo ámbito de desempeño. Por ello, las percepciones mostraron que el ambiente de trabajo es saludable y presentan las condiciones adecuadas para que puedan desarrollar sus labores. Los trabajadores muestran empatía entre sus pares y se conocen por mucho tiempo al haber laborado en conjunto, y los une algunos vínculos familiares entre algunos empleados. Del mismo modo, los trabajadores manifestaron que el accionar de los valores como el respeto entre empleados y directivos se realiza de manera horizontal y sin imposición, al mismo tiempo que sus opiniones son consideradas en el proceso de gestión institucional de acuerdo con el ámbito laboral en el que labora. Asimismo, el reconocimiento funcional mediante acciones concretas de revaloración y el logro laboral de cada trabajador, así como de sus áreas de trabajo también se insertan como factores importantes en el desenvolvimiento institucional de la Municipalidad del Callao.

Las condiciones de trabajo de acuerdo con las opiniones obtenidas tienden a direccionarse no solo a lo relacionado con la infraestructura y al estado de estos que impliquen una seguridad de las funciones a realizar. También se debe incluir la importancia de la estabilidad laboral en una realidad local colindante donde el trabajo informal absorbe al formal y no se evidencian garantías de permanencia. La mayoría de las percepciones coincidió que el ámbito público es un entorno con remuneraciones establecidas sin modificación anual a comparación del sector privado donde el pago es substancial y la posibilidad de mejoras laborales, salvo la presencia de la estabilidad de trabajo. La figura del nombramiento y el contrato administrativo son considerados fiables y de un beneficio laboral inquebrantable que revalora al trabajador y lo predispone a mantener una identidad institucional, sin embargo, algunos precisan que debe tomarse en consideración un replanteamiento de los criterios de selección del personal para que

pueden gozar de estos beneficios laborales y que se transformen en un apoyo organizacional y no un obstáculo en el desenvolvimiento de sus funciones.

3.2. Análisis del factor motivación extrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao

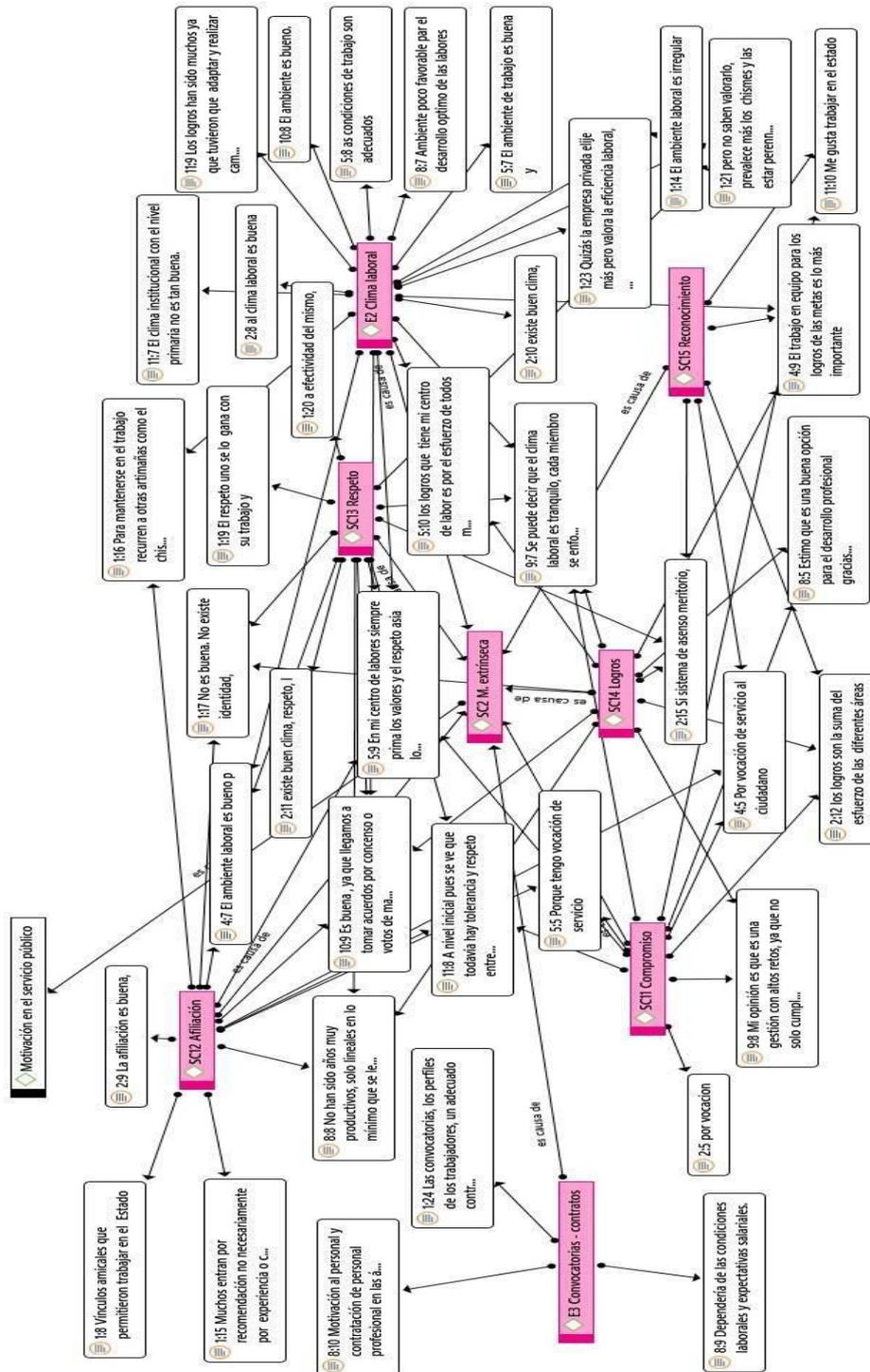


Figura 4. Análisis del factor motivación extrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao.

Los resultados de la motivación extrínseca, según la figura 4, han mostrado una preocupación constante por el clima laboral y las opiniones vertidas han permitido identificar que la convivencia de trabajo es adecuada. Del mismo modo, se ha resaltado la importancia de la toma de decisiones en un ambiente participativo y democrático en donde los trabajadores deciden aspectos concretos de sus funciones en concordancia con sus jefes inmediatos y estos a su vez con sus superiores para que se mantenga la tranquilidad. Sin embargo, se ha evidenciado la carencia de actividades pertinentes para la óptima mantención del clima laboral y esto podría acarrear en situaciones futuras de inestabilidad laboral entre los nuevos integrantes y los que trabajan por años. Tanto la convivencia de empleados y directivos debe establecer acuerdos de convivencia que permitan un desenvolvimiento conveniente en el accionar funcional en la Municipalidad del Callao

En cuanto a la práctica de los valores entre los trabajadores, sin lugar a duda corresponde al respeto y este se obtiene de acuerdo con las percepciones obtenidas mediante el trabajo responsable de cada integrante, se le valora cuando aporta de manera significativa y se le predispone a una indiferencia tacita cuando no muestra las condiciones para el puesto o es indiferente al cambio ni se identifica con su entorno laboral. Así, la idea de respeto se evidencia en concordancia con su desempeño funcional. También es preciso destacar que existe comunicación fluida entre los empleados puesto que se conocen de muchos años con la mayoría. Las percepciones obtenidas también aluden que las bromas forman parte de la convivencia cotidiana pero que no se direccionan hacia el menosprecio o desvaloración de sus capacidades puesto que la tolerancia entre sus integrantes es un valor que acompaña al respeto

En ese sentido, la importancia del reconocimiento en los resultados obtenidos mostró una gran preocupación por la revaloración de las funciones de los trabajadores tanto de manera individual como grupal, es decir en el área donde se desenvuelve de manera cotidiana. Sin lugar a duda, el trabajo estatal tiende a no reconocer el accionar laboral a comparación del sector privado. Por ello, las opiniones recopiladas han puesto de manifiesto la necesidad de mejoras en la valoración del trabajo de sus empleados mediante acciones concretas que motiven su pertinente función en la administración pública como es el caso de la Municipalidad del Callao. Por ello, el reconocimiento general o las felicitaciones institucionales pueden desempeñar un papel importante en la gestión institucional estatal.

Es importante tomar en consideración el logro laboral como resultado de un trabajo compartido de perfeccionamiento y capacitación constante entre los trabajadores y directivos. Las percepciones obtenidas han evidenciado que la vocación de servicio constituye un referente clave para las acciones laborales estatales y que la meritocracia debe prevalecer por encima de cualquier factor emergente, puesto que desmotivaría el accionar funcional la presencia de personas que no reúnan las condiciones mínimas para el puesto respectivo en la administración pública

La relación que se tiene del compromiso institucional tiende a ser similar con la identidad, sin embargo, es preciso acotar que un número de percepciones mostraron que los trabajadores eventuales al tomar conocimiento que su labor es temporal tienden a no comprometerse con las metas organizacionales planificadas ni mucho menos con mejorar la atención de los usuarios. En ese sentido, el compromiso se evidencia en situaciones institucionales concretas en las que son indispensables la participación de los trabajadores y directivos, pero que aún debe ser subsanado con políticas de gestión del talento humano que beneficie a la organización y desarrolle las habilidades blandas de la mayoría de los empleados de la Municipalidad del Callao.

Sin lugar a duda la afiliación es fundamental para un buen número de entrevistados, debido principalmente a los vínculos de amistad que han permitido que un buen número de trabajadores puedan ingresar a trabajar, pero también se evidencia molestias porque la presencia de muchas amistades tiende a perjudicar la atención a los usuarios, sin embargo, la presencia de personas que se conocen permite un clima laboral estable.

En cuanto a las convocatorias de trabajo y el aspecto económico tienden a estar relacionados, puesto que a pesar de que el ámbito estatal las remuneraciones no son altas, los trabajadores prefieren quedarse en ese puesto de trabajo que acceder a uno del sector privado, debido que la permanencia laboral es un factor decisivo para la mayoría de los empleados. También se ha evidenciado que las convocatorias laborales no son públicas y se ciñe a favoritismos que puede desencadenar en situaciones desfavorables para la pertinente gestión institucional en la Municipalidad del Callao.

3.3. Análisis del factor motivación intrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao

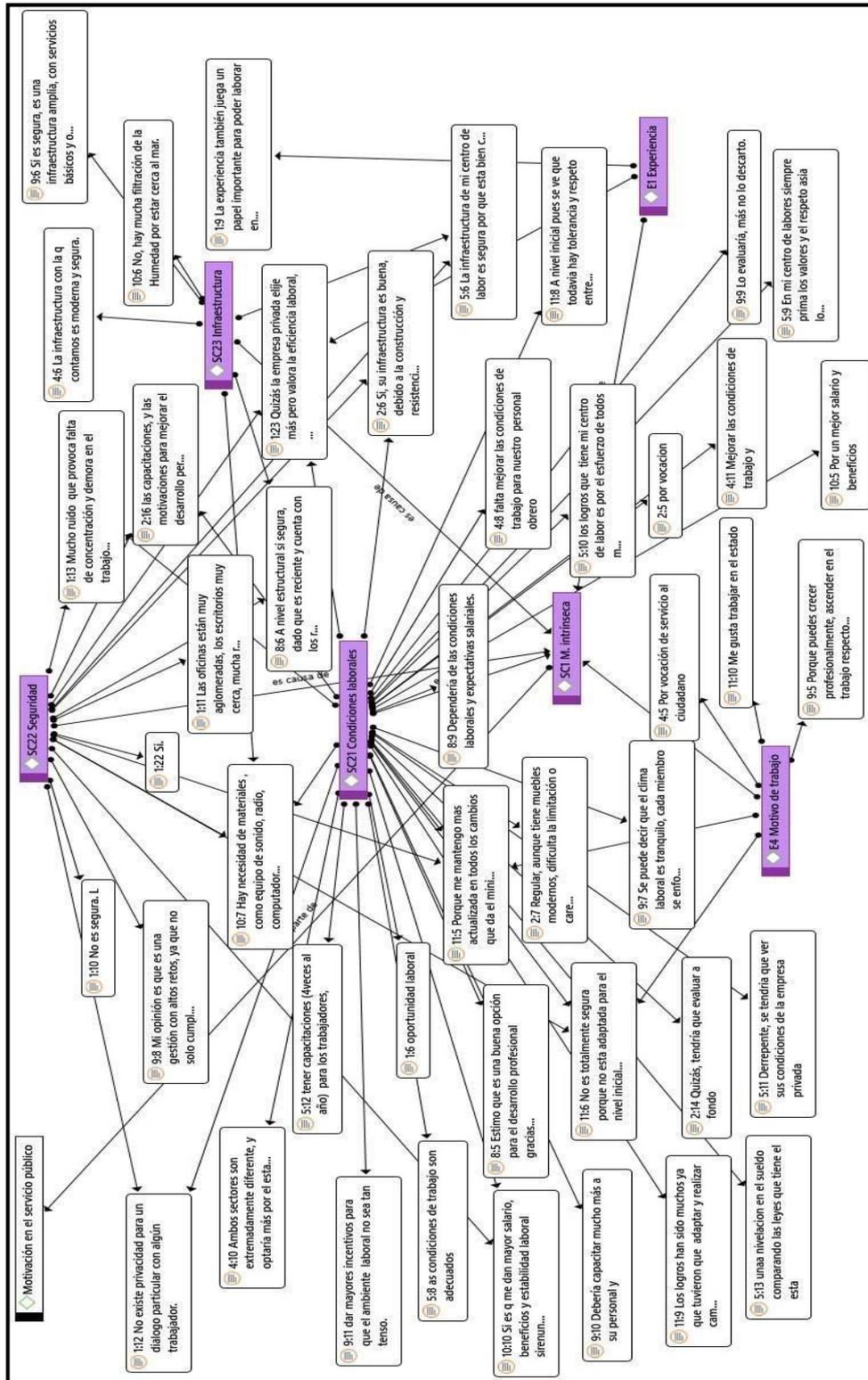


Figura 5. Análisis del factor motivación intrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao.

Los resultados de la motivación extrínseca han mostrado una preocupación constante en temas de seguridad debido a que las respuestas han sido variadas, desde una muestra de inseguridad al aglomerar personal en las oficinas hasta la tranquilidad institucional en identificar situaciones que ameriten peligro efectivo a los trabajadores que tiende a ser solucionado por los directivos. Sin embargo, la seguridad laboral incluye circunstancias de exposición a ruidos molestos que se hacen notorios en las horas clave de trabajo. Del mismo modo, la presencia de la humedad y filtraciones líquidas ha predispuesto que algunos ambientes no sean óptimos para que se realicen funciones concretas ni que se atiendan a los usuarios, pero en síntesis general, las opiniones han percibido que seguridad existe, pero una completa en su totalidad se encuentra en un proceso de acomodación y de mejora por parte de los directivos hacia sus trabajadores y usuarios.

En cuanto a la infraestructura, las opiniones han mostrado que presentan ambientes interesantes y que se predisponen para el accionar funcional, pero además se evidencian deterioros y falta de mantenimiento debido principalmente a situaciones presupuestales y al desinterés general. Es por ello, evidente que las filtraciones de agua y paredes descascaradas constituyen un referente de deterioro institucional y muestra a los usuarios la indolencia por mejorar el servicio público. Del mismo modo, las percepciones obtenidas mostraron opiniones divergentes en relación con la eficiencia laboral de los trabajadores en situaciones múltiples tanto a nivel estatal como particular. Así, el sector privado revalora la eficiencia por encima del mero cumplimiento que es cotidiano en el ámbito público, pero para lograr esta situación efectiva es indispensable la adecuación de un ambiente oportuno que conlleve a la motivación laboral en el desempeño funcional, así como la mejora de la atención de los usuarios en una institución como corresponde a la Municipalidad del Callao.

Sin lugar a duda la experiencia juega un papel importante en el desenvolvimiento laboral, debido que el conocimiento de las funciones administrativas debe estar relacionados con el perfil laboral que amerita el puesto en el cual se desempeña. Los resultados han mostrado que la pericia y muestras de experticia son fundamentales para que la atención a los ciudadanos corresponde a una institución moderna sin ningún retroceso institucional. Asimismo, las opiniones vertidas han incidido que para obtener semejante condición debe contar con el apoyo de los directivos en su proceso de adquisición de las competencias laborales durante las capacitaciones e implementaciones

de mejoras laborales que fortalezcan a los trabajadores y puedan desarrollar sus funciones acordes a la realidad que corresponde a la atención de los usuarios de la Municipalidad del Callao

En cuanto al motivo de trabajo, las percepciones han evidenciado una predisposición por trabajar en el Estado, debido a que muestran mejoras de estabilidad y seguridad médica, así como un respeto a los derechos laborales de sus trabajadores. Asimismo, el poder trabajar en el ámbito estatal permite el crecimiento profesional del empleado, puesto que tiende a llevar cursos de implementación a nivel superior que aunado con el espíritu de servicio ciudadano hacia los demás han sido las respuestas más concretas obtenidas en la presente investigación.

En relación con las condiciones laborales, la mayoría de las opiniones se han direccionado a la estabilidad laboral por encima de las otras como el caso de las remuneraciones. Los entrevistados han percibido que la permanencia en el puesto de trabajo es importante por encima de la ambigüedad privada. El deseo de obtener un nombramiento laboral le permitirá acceder a préstamos financieros y a ser considerado estable y con un sueldo fijo e incluso vacaciones pagadas. Asimismo, los empleados conocen los procedimientos para la obtención de la estabilidad laboral que va desde un contrato hasta que al término de tres a cuatro años en la misma condición la posibilidad de nombrarse es amplia debido al cese de varios trabajadores por motivos personales o límite de edad. Un nombramiento al llegar a trabajar en una institución pública es poco usual y sin las condiciones se manifiestan es poco probable que acceda a este beneficio puesto que a mayor tiempo laboral se le conoce y valora su trabajo.

3.4. Análisis del factor socio demográfico en el servicio público de la Municipalidad del Callao – emergente

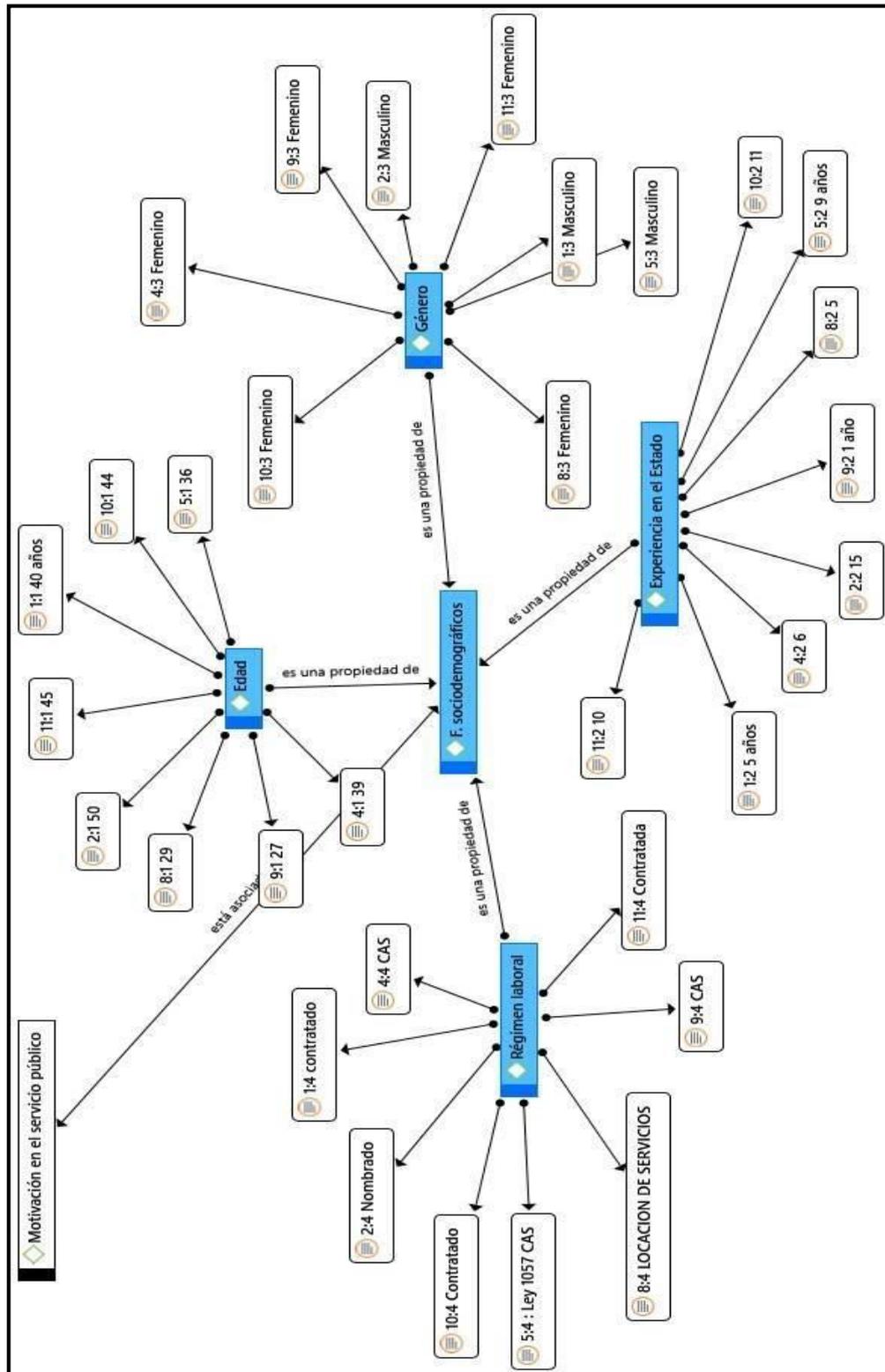


Figura 6. Análisis del factor socio demográfico en el servicio público de la Municipalidad del Callao.

La presencia del régimen laboral en los trabajadores de la Municipalidad del Callao se predispone no solo a la estabilidad laboral como el personal nombrado, sino a los contratados por el sistema estatal, la locación de servicios que constituyen los sistemas más usuales que se presentan en organizaciones tanto públicas como privadas. En ese sentido, la mayoría de los empleados ha catalogado en una línea jerárquica tacita la presencia del régimen laboral, siendo la locación de servicios y el CAS la última instancia por la que nadie desearía pertenecer, puesto que no goza de beneficios laborales como pago de vacaciones, gratificaciones e indemnización por tiempo de servicios, y es poco probable que continúe en la organización. Luego, el contrato publico amerita un trabajo igualitario con el personal nombrado salvo por una diferencia, el privilegio laboral culmina con el año de trabajo. Por lo tanto, el nombramiento del colaborador es el referente laboral anhelado por un buen número de trabajadores que empiezan en el sector estatal y ambicionan la permanencia en sus puestos.

La experiencia laboral en el estado es interesante, puesto que la mayoría de los trabajadores nombrados y contratados tienen una antigüedad mayor a los cinco años, los más antiguos logran pasar los treinta años de trabajo. En ese sentido, se presentan trabajadores con vasta experiencia y jóvenes que recién se han insertado en el sector público. Frente a este número de años de servicio es importante revalorar la empatía laboral de cada trabajador, puesto que permite lograr los resultados en un menor tiempo o en el tiempo previsto, ejecutar las acciones planificadas, pero sobre todo lograr las metas propuestas con antelación.

En cuanto a la edad y género, los trabajadores oscilan entre los treinta años la mayoría, siendo el número menor los que tienen la edad de sesenta y es tan a punto de cesar. Asimismo, tanto hombres y mujeres en proporción estable trabajan en la Municipalidad del Callao. Frente a estos resultados emergentes es importante que se mantenga esta equidad de género y que no se beneficia a los hombres por encima de las mujeres o viceversa con resultados que pueden afectar el libre desenvolvimiento laboral y de atención a los usuarios en la municipalidad mencionada.

IV. Discusión

La motivación laboral constituye el desafío por mantener una convivencia pertinente en la organización y lograr efectividad en las funciones que competen a su desempeño laboral (Cerasoli, Nicklin y Ford, 2014). Si no existe motivación, las condiciones se hacen insostenibles para poder laborar y el accionar de desempeño se presenta de manera deficiente, surgiendo una problemática que puede tornarse complicada en gran medida sino se muestra interés por trabajo motivacional grupal, con graves consecuencias a mediano y largo plazo que no serán beneficiosas para el progreso de la organización (Fernet, 2013).

Los resultados del objetivo general, obtenidos en cuanto a la motivación laboral en la presente investigación tienden a coincidir en gran medida con lo sustentado por los estudiosos Henry y Neffa (2019) al referirse que conseguir individuos trabajen con una efectiva motivación y estímulo respectivo es indispensable el diseño oportuno de acciones concretas de carácter significativo y vivencial que conlleve a los trabajadores al cumplimiento de los objetivos planificados. Del mismo modo, Pak, Kooij, De Lange y Van Veldhoven (2019) sostuvieron que la pertinente gestión institucional debe estar encaminada con estrategias efectivas que incentiven la participación laboral y el diálogo entre directivos y empleados de manera horizontal.

Del mismo modo, al analizar los objetivos específicos, es relevante considerar una serie de factores como la identidad institucional, que de acuerdo a Van Loon, Leisink y Vandenaabeele (2013) es indispensable porque al existir un trabajador comprometido con la organización, brindará un servicio de atención de calidad a los usuarios, y de acuerdo a lo propuesto por Setiyani, Setio y Nawangsari (2019) se podrá, superar tanto las expectativas como las metas planeadas, así como el compromiso efectivo para desempeñar su función laboral tanto en el sector público como el privado.

Es importante acotar, que la permanencia laboral, la afiliación, capacitación laboral y reconocimiento funcional constituyen factores fundamentales que inciden para Vaca (2017) en los resultados institucionales, hecho que también se manifiesta en la Municipalidad del Callao. Por ello, es relevante que los directivos asuman compromisos de mejora institucional y apunten al personal para que la atención y el trabajo administrativo sean óptimos.

Asimismo, de acuerdo con Soto (2018) se debe asumir con mucha responsabilidad y compromiso los criterios de selección de personal para cualquier organización y en especial el sector público, puesto que con el tiempo serán nombrados y obtendrán la ansiada estabilidad, sin embargo, se ha evidenciado que cuando estos alcanzan tal privilegio laboral, adoptan actitudes de indiferencia, mediocre productividad y participación ausente que suele acabar con el abandono del puesto laboral.

En cuanto a otro factor a considerar como son las expectativas laborales, se coincide con la propuesta teórica de Vroom (1964) quien sustentaba la importancia de la relación entre actividades laborales y el esfuerzo organizacional grupal. Así, la propuesta se direccionaba a las expectativas del comportamiento efectivo de los empleados y su actividad consciente en relación con su motivación por el trabajo encaminado hacia acciones concretas que le permitían resultados efectivos en su trabajo y en el proceso de toma de decisiones viables que involucra los factores extrínsecos e intrínsecos de su actividad laboral con el propósito a mediano plazo de que el trabajador desarrolle sus competencias profesionales y sus habilidades blandas durante la convivencia laboral

Del mismo modo, se puso énfasis en la relevancia de las capacitaciones e implementaciones laborales, las mismas que se han dejado de lado, debido al recorte presupuestal que desencadenó a la falta de recursos y a una indiferente planificación de actividades organizacionales. Así, de acuerdo con lo sustentado por Tatamuez-Tarapues et al. (2019), los trabajadores arguyen que no pueden capacitarse en contra horario a la jornada laboral, porque tienen carga familiar o estudian en un centro de enseñanza superior, haciendo difícil el plan de implementación y perfeccionamiento laboral.

Es relevante tomar en importancia también al factor a la infraestructura, puesto que Ball, Deli, Dzib, Pavone y Santiago-Gómez (2019), los trabajadores manifiestan que la antigüedad del recinto laboral es el principal problema, los pasadizos son estrechos, ventilación ausente y luminosidad escasa, en consecuencia, dichas condiciones no son las más apropiadas, a pesar de estos predicamentos descritos, la convivencia entre empleados y el entorno laboral es considerado aceptable, que pueden realizarse actividades de trabajo pero siempre tomando precauciones.

En cuanto al factor económico, se manifiesta una mezcla de formalidad e informalidad en especial con el uso de locación de servicios que muestra diferencias

abismales, por ello los empleados arguyen que es indispensable y urgente una homologación de remuneraciones y que no se evidencien abismos remunerativos entre el sector privado con el público. Así, se coincide con lo propuesto por Bozo Vic y Bozovic (2019) quienes mencionaron que en su realidad de estudio las remuneraciones de los trabajadores son consideradas bajas similares a la realidad estudiada en la presente investigación.

Finalmente, dentro de la categoría emergente factor sociodemográfico, uno de los aspectos relevantes es la experiencia laboral en la Municipalidad, donde la mayoría de los trabajadores nombrados y contratados tienen una antigüedad mayor a los cinco años y los más antiguos logran pasar los treinta años de trabajo. En ese sentido, se presentan trabajadores con vasta experiencia y jóvenes que recién se han insertado en el sector público. Frente a este número de años de servicio es importante revalorar la empatía laboral de cada trabajador. Estos resultados coinciden con el estudio de Homburg, Vogel y Weiherl (2017) con respecto a la motivación con énfasis en el compromiso organizativo como factor relevante en la gestión del talento humano a nivel institucional, y esto se logra con la experiencia en las funciones y un sector o área establecida.

V. Conclusiones

Primera: Se evidenció que la pertinente motivación laboral permitió una mejora sustantiva de las acciones funcionales de los trabajadores públicos en relación con la atención diaria a los usuarios y al trato respetuoso con los directivos de la Municipalidad del Callao

Segunda: El clima institucional como factor de la motivación extrínseca laboral constituye el eje primordial de convivencia entre trabajadores, directivos y los usuarios de la Municipalidad del Callao, puesto que sin este factor el trato y la atención serían defectuosos y las quejas serían constantes a este sector público.

Tercera: La motivación intrínseca y las condiciones laborales en donde el nombramiento es el factor primordial para la estabilidad laboral, se han consolidado como elementos influyentes en el quehacer laboral en el sector público y quizás también ocurra lo mismo en el sector privado.

Cuarta: Se consideró como categoría emergente a las condiciones socio demográficas determinándose que existe un número equitativo de trabajadores masculinos y femeninos, así como la edad promedio corresponde entre los treinta a cuarenta años con una antigüedad de trabajo entre diez a treinta años en la Municipalidad del Callao, reflejándose en ellos su experiencia laboral en el sector estatal.

VI. Recomendaciones

Primera: Se sugiere la planificación, por parte de los directivos y gerentes, de estrategias institucionales que fomenten la motivación entre los trabajadores de la Municipalidad del Callao que puede incluir actividades vivenciales externas donde participen todos y se interrelacionen los jóvenes con el personal antiguo.

Segunda: El clima laboral debe mantenerse y afianzarse mediante el reconocimiento directivo público individual y grupal de los trabajadores. Asimismo, se debe implementar los criterios de premiación del personal de acuerdo con los logros funcionales obtenidos por su labor hacia los usuarios de la Municipalidad del Callao.

Tercera: Se debe afianzar y mejorar los criterios de selección de personal nuevo para evitar o desestimar la presencia de empleados indiferentes a la organización pública y al buen trato hacia los usuarios de la Municipalidad del Callao.

Cuarta: Se sugiere implementar la participación laboral de jóvenes preuniversitarios quizás de origen chalaco, para que la organización se fortalezca con conocimientos modernos y puedan formar parte a futuro del personal de la Municipalidad del Callao.

Quinta: Se recomienda profundizar el presente estudio aplicando un enfoque mixto, que permita ampliar el análisis de causa efecto, aplicando tendencias motivacionales en todas las áreas de la Municipalidad del Callao. Asimismo, para diversificar el análisis y triangulación de otras variables de estudio como el comportamiento, felicidad, trabajo en equipo y eficiencia, que permitan integrar ambos conceptos, en favor del estudio.

VII. Propuesta

Fundamentación.

La motivación laboral constituye el factor indispensable para que el servicio de atención pública sea conveniente y en menor tiempo para que los usuarios puedan percibir que las actividades que realizan los empleados se evidencian en efectividad y eficiencia en las funciones en las que fueron asignados. Sin embargo, la motivación entre empleados públicos se encuentra inexistente a comparación de las instituciones privadas

Las actividades laborales consideradas sedentarias como las realizadas en oficinas tienden a presentar una masificación rutinaria en los empleados al evidenciar su incidencia diaria de sus funciones y que la remuneración que perciben es el único estímulo mediático. Esta enajenación trae como resultado la indiferencia e indolencia en la atención de la administración pública acarreado situaciones de entrapamiento burocrático, filas de personas en busca de solucionar su trámite y dejadez por el cumplimiento de sus funciones. Todo este panorama laboral a corto y mediano plazo implicará conflictos entre usuarios y empleados. Del mismo modo, el clima laboral se verá ensombrecido frente a la presencia de grupos que no suelen identificarse con su centro de trabajo y solo fomentan la anarquía de funciones y un irrespetuoso trato a los usuarios y directivos de una organización pública conocida como la Municipalidad del Callao

Por ello, la propuesta de fomentar un clima institucional pertinente y el reconocimiento público de las actividades laborales de los empleados permitirá cambios sustanciales en el trato cotidiano hacia los usuarios. Asimismo, permitirá que los trámites administrativos sean más fluidos y puedan ser atendidos con prontitud en beneficio de la ciudadanía del Callao. En ese sentido, es relevante que la meritocracia y la revaloración de las funciones públicas tienda a disminuir cualquier irregularidad administrativa en el trato cotidiano con los usuarios. Por lo tanto, las acciones de mejora institucional permitirán una gestión pertinente y preocupada por el servicio público a nivel municipal.

Justificación

Las acciones de mejora de la motivación laboral se justifican en la medida que servirán de reflejo avances sustantivos de cambios en la gestión institucional pública. Es por ello, que el fortalecimiento del clima laboral es el eje principal que debe ser atendido para que los empleados se identifiquen con la institución y no se transformen en meros componentes inmóviles de una organización. Del mismo modo, el reconocimiento público servirá de modelo ejemplificador para que otras instituciones lo adapten y lo incluyan en su planteamiento estratégico y su plan de mejora de los recursos humanos.

Por tal motivo, las acciones planteadas en la presente propuesta permitirán no solo la mejora del clima laboral o el reconocimiento de los empleados, sino que fortalecerá las habilidades blandas individuales y grupales de los mismos. Es por ello indispensable las alianzas institucionales de parte de los directivos y gerentes para que los trámites administrativos y la atención a los usuarios no sean percibidos como una indolencia burocrática sino como una actividad con propósitos de solución efectiva en menor tiempo y con una eficiencia pertinente.

Tabla 1.

Problemas ejes, objetivos y solución

Problema 1	Problema 2
Presencia de un clima institucional inestable entre los empleados públicos de la Municipalidad	Indiferencia por el logro y reconocimiento laboral de los empleados públicos de la Municipalidad
Objetivo 1	Objetivo 2
Diseñar propuestas de identidad, integración y mejora laboral entre los empleados	Fortalecer los criterios de reconocimiento de los logros laborales de los empleados
Solución 1	Solución 2
Actividades de integración laboral entre los empleados	Reconocimiento público de las labores realizadas por los empleados y su grupo de trabajo

Viabilidad

La viabilidad se evidencia en la participación de los empleados en las actividades de integración, puesto que la mayoría tiende a relacionar salidas institucionales externas como actividades de camaradería y esa ventaja es aprovechable para la realización de la propuesta formulada. Asimismo, la participación gerencial es fundamental para la elaboración de criterios de reconocimiento y el logro laboral de los empleados. También el monto presupuestal destinado a estas actividades permitirá la efectividad de esta.

Problema 1:		Presencia de un clima institucional inestable entre los empleados públicos de la Municipalidad			Objetivo:	Diseñar propuestas de identidad, integración y mejora laboral entre los empleados			Alternativa de solución:	Actividades de integración laboral entre los empleados	
Actividades:											
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida		
1	Actividad 1: Jornada de reflexión sobre la importancia de la co	01/01/2020	10	11/01/2020	Los empleados tendrán conocimiento básico sobre la importancia del diálogo organizacional	Capacitadores	3500,00	3200,00	300,00		
2	Actividad 2: Taller de coaching y mentoring laboral	12/01/2020	10	22/01/2020	Se tendrá un acercamiento a las ventajas del coaching y mentoring organizacional	Capacitadores de la Jornada	3500,00	3500,00	0,00		
3	Actividad 3: Taller de trabajo en equipo	23/01/2020	10	02/02/2020	Los empleados empezarán a desarrollar sus habilidades blandas para el trabajo en equipo	Capacitadores de la actividad	4000,00	3300,00	700,00		
4	Actividad 4: Taller de formación de líderes laborales	03/02/2020	10	13/02/2020	Los empleados podrán desarrollar sus capacidades de liderazgo en su centro de trabajo	Capacitadores	3200,00	2900,00	300,00		
5	Actividad 5: Salida institucional de integración laboral	14/02/2020	15	29/02/2020	Los empleados y directivos se integran e identifican de manera institucional en las actividades vivenciales externas planteadas	Capacitadores e impulsores	2500,00	2500,00	0,00		
							S/ 16.700,00	S/ 15.400,00	S/ 1.300,00		
Plan de contingencia:											
Nro	Actividad	Justificación									
1	Actividad 1: Jornada de reflexión sobre la importancia de la comunicación asertiva laboral	Se reflexionará sobre la relevancia de la asertividad en la comunicación organizacional entre empleados y directivos									
2	Actividad 2: Taller de coaching y mentoring laboral	Se fortalecerá sobre las capacidades laborales en el empoderamiento organizacional de los empleados									
3	Actividad 3: Taller de trabajo en equipo	Se permitirá el desarrollo de las habilidades blandas para el pertinente trabajo en equipo									
4	Actividad 4: Taller de formación de líderes laborales	Se fortalecerá el liderazgo institucional en cada una de las áreas laborales									
5	Actividad 5: Salida institucional de integración laboral	Se fomentará la identidad e integración de los empleados y directivos de la organización									

Figura 7. Matriz de propuesta problema, objetivo y alternativa de solución 1.

Problema 2:		Indiferencia por el logro y reconocimiento laboral de los empleados públicos de la Municipalidad			Objetivo:	Fortalecer los criterios de reconocimiento de los logros laborales de los empleados			Alternativa de solución:	Reconocimiento público de las labores realizadas por los empleados y su grupo de trabajo	
Actividades:											
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida		
1	Actividad 1: Elaboración de criterios de reconocimiento laboral público	01/01/2020	10	11/01/2020	Se elaborará los criterios pertinentes para el reconocimiento laboral	Comisión de Imagen Institucional	3000,00	2600,00	400,00		
2	Actividad 2: Elaboración de criterios para valoración del logro laboral	12/01/2020	5	17/01/2020	Se elaborará los criterios adecuados para mostrar los logros laborales de los empleados	Diseñadores e Imagen Institucional	2700,00	2600,00	100,00		
3	Actividad 3: Concurso de talentos entre los empleados de las diversas áreas institucionales	18/01/2020	10	28/01/2020	Se permitirá la revaloración de las habilidades y talentos individuales de los empleados	Diseñadores e Imagen Institucional	3700,00	3100,00	600,00		
4	Actividad 4: Elaboración de un publicación institucional de reconocimiento a los empleados	29/01/2020	12	10/02/2020	Se fomentará el logro laboral mediante un documento evidenciable	Imagen Institucional y Empresarios	4000,00	3750,00	250,00		
5	Actividad 5: Premiación de los empleados y areas institucionales	11/02/2020	15	26/02/2020	Se reconocerá de manera individual y grupal a los empleados de la organización	Imagen Institucional y Empresarios	4750,00	4650,00	100,00		
							S/ 18.150,00	S/ 16.700,00	S/ 1.450,00		
Plan de contingencia:											
Nro	Actividad	Justificación									
1	Actividad 1: Elaboración de criterios de reconocimiento laboral público	Se reflexionará sobre la importancia del reconocimiento laboral público									
2	Actividad 2: Elaboración de criterios para valoración del logro laboral	Se implementara criterios para la valoración laboral de los empleados									
3	Actividad 3: Concurso de talentos entre los empleados de las diversas areas institucionales	Se fomentará el desarrollo de las habilidades y talentos de los empleados a nivel individual y grupal									
4	Actividad 4: Elaboración de un publicación institucional de reconocimiento a los empleados	Se compartirá testimonios y se revalorará la funcion de los empleados en una institución pública									
5	Actividad 5: Premiación de los empleados y areas institucionales	Se revalorará a los empleados mediante la premiación individual y grupal									

Figura 8. Matriz de propuesta problema, objetivo y alternativa de solución 2.

Referencias

- Afan Suyanto, M., Rolli Paramata, M., Mus Abdul, E. Mohamad, A. (2019). Job Satisfaction as an Intervening Variable in the Effect of Motivation on the Performance. *Global Journal of Management and Business Research*, 19, 135-163.
- Aguirre, A., Castillo, A., y Tous, D. (1999). *Administración de organizaciones. Fundamentos y aplicaciones*. Madrid: Pirámide.
- Álvarez, A. (2016). La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. *Revista Diálogos de Saberes* (45). Universidad Libre (Bogotá), 127-143.
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una Tesis de grado*. Lima: Universidad ESAN.
- Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Santiago. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2006/bedodo_v/sources/bedodo_v.pdf
- Bennis, G. (2006). *Desarrollo organizacional: su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. Washington: Fondo educativo interamericano.
- Bozeman, B., & Su, X. (2015). Public service motivation concepts and theory: A critique. *Public Administration Review*, 75, (5), 700–710. Doi: [10.1111/puar.12248](https://doi.org/10.1111/puar.12248)
- Castillo, J., & Prieto, C. (2004). *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid: CIS
- Cerasoli, C., Nicklin, J., & Ford, M. (2014). Intrinsic motivation and extrinsic incentives jointly predict performance: A 40-year meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 140, (4), 980–1008.
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoría*. 14, 1, pp. 61-71
- Cooper, A., & Reinagel, P. (2017). The limits of public service motivation: Confidence in Government institutions among public servants. *Administration & Society*, 49(9), 1297–1317. Doi: [10.1177/0095399715581039](https://doi.org/10.1177/0095399715581039)

- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
- Domínguez, L., Ramírez, Á., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4, (1), 59-70.
- Duguit, L. (2007). *Las transformaciones del Estado*. Granada: Comares.
- Elías, N. (2000). *La sociedad de los individuos*. Barcelona: Península.
- Feibel, A., Peter, R., Swart, E., & March, S. (2018). Developing an Extended Model of the Relation between Work Motivation and Health as Affected by the Work Ability as Part of a Corporate Age Management Approach. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 15, 779. Recuperado de 10.3390/ijerph15040779
- Fernet, C. (2013). The role of work motivation in psychological health. *Can. Psychol. Psychol. Can*, 54, 72–74
- Filippi, G. (2008). *El significado y el valor del trabajo en distintos grupos socio laborales de Argentina en los albores del siglo XXI*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Fletcher, K., & Kanfer, R. (2019). Motivation in the modern workforce. Work Science Center of Georgia Technology, 234-247.
- Güntert, S. (2015). The impact of work design, autonomy support, and strategy on employee outcomes: A differentiated perspective on self-determination at work. *Motivation and Emotion*, 39, (1), 74–87.
- Gutiérrez, J. (2007). *Ergonomía y Psicología en la Empresa*. Bilbao: CISS PRAXIS.
- Haeckl, S., Sausgruber, R., & Tyran, J.R. (2018). Motivación del trabajo y equipos. *Elsevier*, 5, 1, 3-47. Doi: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3239948>
- Hengchen, D., & Claire, L. (2019). How experiencing and anticipating temporal landmarks influence motivation. *Current opinion in Psychology*, 26, 44-48, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.copsy.2018.04.012>
- Henning, G., Stenling, A., Tafvelin, S., Hansson, I., Kivi, M., Johansson, B., & Lindwall, M. (2019). Motivación de trabajo previa a la jubilación y posterior ajuste de

jubilación: una perspectiva de autodeterminación, *trabajo, envejecimiento y jubilación*, 5, 2, 189–203, Doi: <https://doi.org/10.1093/workar/way017>

Henry, M., & Neffa, J. (2019). Los riesgos psicosociales en el trabajo: diferentes miradas para su estudio en el contexto argentino. *Trabalho (En) Cena*, 4 (Especial), 1-6.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Homberg, F., Vogel, R., & Weiherl, J. (2017). Public service motivation and continuous organizational change: Taking charge behaviour at police services. *Public Administration*, 97, 28–47. Doi: 10.1111/padm.12354

Jensen, U., & Andersen, L. (2015). Public service motivation, user orientation, and prescription behaviour: Doing good for society or for the individual user? *Public Administration*, 93, (3), 753–768. Doi: [10.1111/padm.12163](https://doi.org/10.1111/padm.12163)

Jéze, G. (1980). *Principios generales del derecho administrativo*. Buenos Aires: Depalma.

Jones, G., & George, J. (2006). *Administración contemporánea*. México: Mc Graw Hill.

Kjeldsen, A., & Jacobsen, C. (2012). Public service motivation and employment sector: Attraction or socialization? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23, (4), 899–926. Doi: [10.1093/jopart/mus039](https://doi.org/10.1093/jopart/mus039)

Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med.* 17 (4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Meilán, J. (2006). *Proceso tecnológico y servicio público*. Madrid: Thomson-Civitas.

Montaño, S., & Calderón, C. (2010). *El cuidado en acción: entre el derecho y el trabajo*. Naciones Unidas, CEPAL. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/27845>.

Muchinsky, M. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*, Madrid: Paraninfo. Thomson Learning.

- Mushira, J. (2011). Influences of work behavior, work environment, and motivation in clove cigarette factories in Kudus, Indonesia. *Academic Research International*, 1, 3, 246-259.
- Olafsen, A., Deci, E., & Halvari, H. (2018). Basic psychological needs and work motivation: A longitudinal test of directionality. *Motivation and emotion*, 42, 2, 178-189. <https://doi.org/10.1007/s11031-017-9646-2>
- Olafsen, A., & Halvari, H. (2017). Motivational mechanisms in the relation between job characteristics and employee functioning. *The Spanish Journal of Psychology*. Doi: [10.1017/sjp.2017.34](https://doi.org/10.1017/sjp.2017.34).
- Pak, K., Kooij, D., De Lange, A., & Van Veldhoven, M. (2019). Human Resource Management and the ability, motivation and opportunity to continue working: A review of quantitative studies. *Human Resource Management Review*, 29 (3), 336-352. Doi:10.1016/j.hrmr.2018.07.002
- Pérez, M. (2004). *Crisis del principio de generalidad y del formalismo jurídico: J.J. Rousseau, I. Kant y la perspectiva teórica del institucionalismo jurídico en Maurice Hauriou*. (Tesis de Doctorado). Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/5447/1/T27513.pdf>
- Qian Zhu, Y., Gardner, D., & Gee Chen, H. (2018). Relationships Between Work Team Climate, Individual Motivation, and Creativity. *Journal of Management, SMA*, 44, 5, 2094-2115. Doi: <https://doi.org/10.1177/0149206316638161>
- Riba, C., & Ballart, X. (2016). La motivación para el servicio público de los altos funcionarios españoles: medida y efectos. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 154: 65-82. Doi: <http://dx.doi.org/10.5477/cis/reis.154.65>
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. México. Ed. Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Saldarriaga, G. (2008). Gestión humana: tendencias y perspectivas. *Estudios gerenciales*, 24(107), 137-159.

- Sánchez, H. (2008). *Entre la motivación y satisfacción organizacional. Un estudio institucional*. México: Ltd Edición.
- Sandoval, C. (1996). *Investigación Cualitativa*. Bogotá: ICFES
- Santofimio, J. (2011). León Duguit y su doctrina realista, objetiva y positiva del Derecho en las bases del concepto de servicio público. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 5, 43-86.
- Schwartz, S., & Bilsky, W. (1987). Toward a universal psychological structure of human values. *Journal of personality and social psychology*, 53(3), 550.
- Schwartz, S. H. & Tamayo, A. (1993). Estructura motivacional dos valores. *Psicología: Teoría e Pesquisa*, 9 (1), 78-92.
- Sharma, J., & Dhar, R. (2016). Factors influencing job performance of nursing staff: Mediating role of affective commitment. *Personal Review* 45(1), 161-182. Recuperado de <http://goo.gl/18mkcQ> 83
- Scarfó, F. (2009). *La educación pública en cárceles en América Latina: garantía de una igualdad sustantiva*. Belém do Pará: Presentación en el seminario “La Educación en el sistema público”, en el Foro Social Mundial.
- Schott, C., Van Kleef, D., & Steen, T. (2015). What does it mean and imply to be public service motivated? *The American Review of Public Administration*, 45(6), 689–707. Doi:[10.1177/0275074014533589](https://doi.org/10.1177/0275074014533589)
- 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*, 1-13.
- Setyaningdyah, E., Kertahadi, N., & Thoyib, A. (2013). The effects of human resource competence, organizational commitment and transactional leadership on work discipline, job satisfaction, and employee’s performance. *Interdisciplinary of journal contemporary research in business*. 5, 4, 167-185.
- Shin, J. & Grant, A. (2019). Bored by Interest: How Intrinsic Motivation in One Task Can Reduce Performance on Other Tasks. *Academia of Management Journal*, 62, 2, 98-109

- Solf, A. (2006). Motivación intrínseca laboral y su relación con las variables de personalidad orientación a la meta y tesón, *Persona* 9, 111-126
- Sprenger, R. (2005). *El mito de la motivación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Sosa, M. (2007). *El aporte de la capacitación al mejoramiento de la calidad de gestión de las instituciones educativas secundarias del distrito de Vitarte*. (Tesis de Magister). Universidad Peruana Unión. Lima.
- Soto, M. (2018). Estudio de la motivación laboral en el personal del Centro de Salud La Esperanza, 2018. *Revista Médica*, 2, 27-31.
- Suma, I. (2015). Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la provincia de Viru. *Report Adm Cir.* 25(2), 118 – 125.
- Tatamuez-Tarapues, R. A., Domínguez, A. M., & Mataban choy-Tulcán, S. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 21(1), 100-112
- Trépanier, S., Forest, J., Fernet, C., y Austin, S. (2015). On the psychological and motivational processes linking job characteristics to employee functioning: Insights from self-determination theory. *Work and Stress*, 29(3), 286–305.
- Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2, (7), 101-108.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a public administration theory of public service motivation: An institutional approach. *Public Management Review*, 9, (4), 545–556. Doi:[10.1080/14719030701726697](https://doi.org/10.1080/14719030701726697)
- Van Loon, N., Leisink, P., & Vandenabeele, W. (2013). Talking the talk of public service motivation: How public organization logics matter for employees' expressions of PSM. *International Journal of Public Administration*, 36, (14), 1007–1019. Doi:[10.1080/01900692.2013.798811](https://doi.org/10.1080/01900692.2013.798811)
- Van Manen, M. (2003). *Investigación educativa y experiencia vivida. Ciencia humana para una pedagogía de la acción y de la sensibilidad*. Barcelona: Idea Books

- Viswesvaran, C. (2001). Job performance. En Anderson, N. et al (Ed.). Handbook of industrial, work and organizational psychology (Vol. 1). London: SAGE Publications
- Vivar, M. (2013). *La motivación para el aprendizaje y su relación con el rendimiento académico en el área de inglés de los estudiantes del primer grado de educación secundaria*. (Tesis de Magister). Universidad de Piura. Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1813/MAE_EDUC_105.pdf?sequence=19
- Von Hildebrand, D. [1974] (2004). La importancia del respeto en la educación. *Educación y educadores*, 7, (1), 221-228. Bogotá: Universidad de La Sabana.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: John Wiley.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Motivación en el Servicio Público de la Municipalidad del Callao				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA, SUBCATEGORÍA E INDICADORES		
		Categoría: Motivación laboral		
		Sub categoría	Indicadores	Ítem
¿Cuáles son los factores que inciden la motivación laboral en el servicio público de la Municipalidad del Callao?	Analizar los factores que ocasionan la motivación laboral de la Municipalidad del Callao.	C1.1 Motivación extrínseca	C1.1.1 Condiciones laborales C1.1.2 Seguridad C.1.1. Infraestructura	1 2 3
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
¿Qué incidencia tiene el factor motivación extrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao?	Analizar el factor motivación extrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao.	C1.2 Motivación extrínseca	C1.2.1 Afiliación C1.2.2 Respeto C1.2.3. Clima laboral C.1.2.4. Logro y reconocimiento C.1.2.5. Compromiso	4 5 6 7
¿Qué incidencia tiene el factor motivación intrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao?	Analizar el factor motivación intrínseca en el servicio público de la Municipalidad del Callao.			
	Analizar el factor sociodemográfico como categoría emergente en el servicio público de la Municipalidad del Callao	E.1. Factor sociodemográfico	E.1.1. Edad E.1.2. Sexo E.1.3. Experiencia E.1.3.4. Regimen de trabajo	8

Diseño y método	Técnicas e instrumentos	Participantes	Método de análisis de datos
<p>Enfoque cualitativo</p> <p>Diseño: Estudio de caso -fenomenológico</p> <p>Método: Analítico</p>	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista</p>	<p>2 funcionarios públicos nombrados.</p> <p>2 colaboradores del área de logística.</p> <p>2 especialistas del área de proyectos.</p> <p>4 colaboradores del área administrativa.</p>	<p>Triangulación</p> <p>Atlas ti 8</p>

Anexo 2: Matriz de categorización

Categoría: Motivación laboral		
Sub categoría	Indicadores	Ítem
C1.1 Motivación extrínseca	C1.1.1 Condiciones laborales C1.1.2 Seguridad C.1.1. Infraestructura	1 2 3
C1.2 Motivación extrínseca	C1.2.1 Afiliación C1.2.2 Respeto C1.2.3. Clima laboral C.1.2.4. Logro y reconocimiento C.1.2.5. Compromiso	4 5 6 7
E.1. Factor sociodemográfico	E.1.1. Edad E.1.2. Sexo E.1.3. Experiencia E. 1.3.4. Régimen de trabajo	8

Informe de códigos

Códigos seleccionados (8)

◇ ● SC2 M. extrínseca

0 Citas

◇ ● SC15 Reconocimiento

9 Citas:

☰ 2:12 los logros son la suma del esfuerzo de las diferentes áreas (1:778 [1:837]) - D 2: e2

los logros son la suma del esfuerzo de las diferentes áreas

☰ 2:13 logrando algunos reconocimientos por otras instituciones (1:840 [1:896]) - D 2: e2

logrando algunos reconocimientos por otras instituciones

☰ 2:15 Si sistema de asenso meritorio, (1:1181 [1:1211]) - D 2: e2

Si sistema de asenso meritorio,

☰ 4:5 Por vocación de servicio al ciudadano (1:240 [1:276]) - D 4: e4

Por vocación de servicio al ciudadano

☰ 4:9 El trabajo en equipo para los logros de las metas es lo más importante (1:716 [1:785]) - D 4: e4

El trabajo en equipo para los logros de las metas es lo más importante

☰ 5:12 tener capacitaciones (4veces al año) para los trabajadores, (1:1241 [1:1301]) - D 5: e5

tener capacitaciones (4veces al año) para los trabajadores,

☰ 9:5 Porque puedes crecer profesionalmente, ascender en el trabajo respecto..... (1:252 [1:356]) - D 9: e9

Porque puedes crecer profesionalmente, ascender en el trabajo respecto a la carrera en la que te enfocas

☰ **9:10 Debería capacitar mucho más a su personal y (1:1329 [1:1372]) - D 9: e9**

Debería capacitar mucho más a su personal y

☰ **11:10 Me gusta trabajar en el estado (1:1797 [1:1826]) - D 11: e11**

Me gusta trabajar en el estado

◇ ● SC14 Logros

16 Citas:

☰ **1:17 No es buena. No existe identidad, (1:1160 [1:1193]) - D 1: e1**

No es buena. No existe identidad,

☰ **1:18 solo necesidad de trabajar para un pago. (1:1194 [1:1234]) - D 1: e1**

solo necesidad de trabajar para un pago.

☰ **2:12 los logros son la suma del esfuerzo de las diferentes áreas (1:778 [1:837]) - D 2: e2**

los logros son la suma del esfuerzo de las diferentes áreas

☰ **2:13 logrando algunos reconocimientos por otras instituciones (1:840 [1:896]) - D 2: e2**

logrando algunos reconocimientos por otras instituciones

☰ **2:15 Si sistema de asenso meritorio, (1:1181 [1:1211]) - D 2: e2**

Si sistema de asenso meritorio,

☰ **4:9 El trabajo en equipo para los logros de las metas es lo más importante (1:716 [1:785]) - D 4: e4**

El trabajo en equipo para los logros de las metas es lo más importante

☰ **5:10 los logros que tiene mi centro de labor es por el esfuerzo de todos m..... (1:846 [1:928]) - D 5: e5**

los logros que tiene mi centro de labor es por el esfuerzo de todos mis compañeros

☰ **8:5 Estimo que es una buena opción para el desarrollo profesional gracias..... (1:271 [1:444]) - D 8: e8**

Estimo que es una buena opción para el desarrollo profesional gracias a las ventajas de pertenecer a instituciones sólidas donde se puede aspirar a una carrera a largo plazo

 **8:8 No han sido años muy productivos, solo lineales en lo mínimo que se le..... (1:970 [1:1073]) - D 8: e8**

No han sido años muy productivos, solo lineales en lo mínimo que se les pide como ente gubernamental.

 **9:5 Porque puedes crecer profesionalmente, ascender en el trabajo respecto..... (1:252 [1:356]) - D 9: e9**

Porque puedes crecer profesionalmente, ascender en el trabajo respecto a la carrera en la que te enfocas

 **9:7 Se puede decir que el clima laboral es tranquilo, cada miembro se enfo..... (1:611 [1:772]) - D 9: e9**

Se puede decir que el clima laboral es tranquilo, cada miembro se enfoca en su trabajo para tener una buena gestión y no hay mucha interacción entre compañeros.

 **9:8 Mi opinión es que es una gestión con altos retos, ya que no solo cumpl..... (1:873 [1:1013]) - D 9: e9**

Mi opinión es que es una gestión con altos retos, ya que no solo cumplen con la función de seguir desarrollándose para el bien de la comunidad

 **9:10 Debería capacitar mucho más a su personal y (1:1329 [1:1372]) - D 9: e9**

Debería capacitar mucho más a su personal y

 **9:11 dar mayores incentivos para que el ambiente laboral no sea tan tenso. (1:1373 [1:1442]) - D 9: e9**

dar mayores incentivos para que el ambiente laboral no sea tan tenso.

 **10:5 Por un mejor salario y beneficios (1:255 [1:287]) - D 10: e10**

Por un mejor salario y beneficios

 **10:9 Es buena , ya que llegamos a tomar acuerdos por consenso o votos de más..... (1:773 [1:850]) - D 10: e10**

Es buena , ya que llegamos a tomar acuerdos por consenso o votos de mayoría.

 **SC13 Respeto**

12 Citas:

 **1:17 No es buena. No existe identidad, (1:1160 [1:1193]) - D 1: e1**

No es buena. No existe identidad,

- ☰ 1:19 El respeto uno se lo gana con su trabajo y (1:1235 [1:1277]) - D 1: e1**

El respeto uno se lo gana con su trabajo y
- ☰ 1:20 a efectividad del mismo, (1:1280 [1:1303]) - D 1: e1**

a efectividad del mismo,
- ☰ 1:21 pero no saben valorarlo, prevalece más los chismes y las estar perenne..... (1:1305 [1:1418]) - D 1: e1**

pero no saben valorarlo, prevalece más los chismes y las estar perennes en el trabajo a costa de cualquier acción
- ☰ 2:11 existe buen clima, respeto, l (1:749 [1:778]) - D 2: e2**

existe buen clima, respeto, l
- ☰ 2:15 Si sistema de asenso meritorio, (1:1181 [1:1211]) - D 2: e2**

Si sistema de asenso meritorio,
- ☰ 4:7 El ambiente laboral es bueno p (1:507 [1:536]) - D 4: e4**

El ambiente laboral es bueno p
- ☰ 5:9 En mi centro de labores siempre prima los valores y el respeto (1:766 [1:843]) - D 5: e5**

En mi centro de labores siempre prima los valores y el respeto haciaa los demás
- ☰ 8:8 No han sido años muy productivos, solo lineales en lo mínimo que se le..... (1:970 [1:1073]) - D 8: e8**

No han sido años muy productivos, solo lineales en lo mínimo que se les pide como ente gubernamental.
- ☰ 9:7 Se puede decir que el clima laboral es tranquilo, (1:611 [1:772]) - D 9: e9**

Se puede decir que el clima laboral es tranquilo, cada miembro se enfoca en su trabajo para tener una buena gestión y no hay mucha interacción entre compañeros.
- ☰ 10:9 Es buena , ya que llegamos a tomar acuerdos por consenso o votos de ma..... (1:773 [1:850]) - D 10: e10**

Es buena , ya que llegamos a tomar acuerdos por consenso o votos de mayoría.
- ☰ 11:8 A nivel inicial pues se ve que todavía hay tolerancia y respeto entre..... (1:855 [1:941]) - D 11: e11**

A nivel inicial pues se ve que todavía hay tolerancia y respeto entre las docentes.

◇ ● **SC12 Afiliación**

12 Citas:

- ☰ **1:8 Vínculos amicales que permitieron trabajar en el Estado (1:306 [1:361]) - D 1: e1**

Vínculos amicales que permitieron trabajar en el Estado

- ☰ **1:15 Muchos entran por recomendación no necesariamente por experiencia o c..... (1:894 [1:972]) - D 1: e1**

Muchos entran por recomendación no necesariamente por experiencia o currículo.

- ☰ **1:16 Para mantenerse en el trabajo recurren a otras artimañas como el chis..... (1:974 [1:1060]) - D 1: e1**

Para mantenerse en el trabajo recurren a otras artimañas como el chisme y calumnias.

- ☰ **1:17 No es buena. No existe identidad, (1:1160 [1:1193]) - D 1: e1**

No es buena. No existe identidad,

- ☰ **2:9 La afiliación es buena, (1:726 [1:748]) - D 2: e2**

La afiliación es buena,

- ☰ **4:5 Por vocación de servicio al ciudadano (1:240 [1:276]) - D 4: e4**

Por vocación de servicio al ciudadano

- ☰ **4:7 El ambiente laboral es bueno p (1:507 [1:536]) - D 4: e4**

El ambiente laboral es bueno p

- ☰ **5:5 Porque tengo vocación de servicio (1:260 [1:292]) - D 5: e5**

Porque tengo vocación de servicio

- ☰ **5:9 En mi centro de labores siempre prima los valores y el respeto hacia los demás..... (1:766 [1:843]) - D 5: e5**

En mi centro de labores siempre prima los valores y el respeto hacia los demás

- ☰ **8:8 No han sido años muy productivos, solo lineales en lo mínimo que se le..... (1:970 [1:1073]) - D 8: e8**

No han sido años muy productivos, solo lineales en lo mínimo que se les pide como ente gubernamental.

☰ **10:9 Es buena , ya que llegamos a tomar acuerdos por consenso o votos..... (1:773 [1:850]) - D 10: e10**

Es buena , ya que llegamos a tomar acuerdos por consenso o votos de mayoría.

☰ **11:8 A nivel inicial pues se ve que todavía hay tolerancia y respeto entre..... (1:855 [1:941]) - D 11: e11**

A nivel inicial pues se ve que todavía hay tolerancia y respeto entre las docentes.

◇ ● SC11 Compromiso

10 Citas:

☰ **2:5 por vocación (1:244 [1:255]) - D 2: e2**

por vocación

☰ **2:12 los logros son la suma del esfuerzo de las diferentes áreas (1:778 [1:837]) - D 2: e2**

los logros son la suma del esfuerzo de las diferentes áreas

☰ **4:5 Por vocación de servicio al ciudadano (1:240 [1:276]) - D 4: e4**

Por vocación de servicio al ciudadano

☰ **5:5 Porque tengo vocación de servicio (1:260 [1:292]) - D 5: e5**

Porque tengo vocación de servicio

☰ **5:9 En mi centro de labores siempre prima los valores y el respeto hacia lo..... (1:766 [1:843]) - D 5: e5**

En mi centro de labores siempre prima los valores y el respeto hacia los demás

☰ **8:5 Estimo que es una buena opción para el desarrollo profesional gracias..... (1:271 [1:444]) - D 8: e8**

Estimo que es una buena opción para el desarrollo profesional gracias a las ventajas de pertenecer a instituciones sólidas donde se puede aspirar a una carrera a largo plazo

☰ **9:7 Se puede decir que el clima laboral es tranquilo, cada miembro se enfoca en su trabajo..... (1:611 [1:772]) - D 9: e9**

Se puede decir que el clima laboral es tranquilo, cada miembro se enfoca en su trabajo para tener una buena gestión y no hay mucha interacción entre compañeros.

☰ **9:8 Mi opinión es que es una gestión con altos retos, ya que no solo cumplen..... (1:873 [1:1013]) - D 9: e9**

Mi opinión es que es una gestión con altos retos, ya que no solo cumplen con la función de seguir desarrollándose para el bien de la comunidad

☰ **11:8 A nivel inicial pues se ve que todavía hay tolerancia y respeto entre..... (1:855 [1:941]) - D 11: e11**

A nivel inicial pues se ve que todavía hay tolerancia y respeto entre las docentes.

☰ **11:10 Me gusta trabajar en el estado (1:1797 [1:1826]) - D 11: e11**

Me gusta trabajar en el estado

◇ ● E3 Convocatorias - contratos

3 Citas:

☰ **1:24 Las convocatorias, los perfiles de los trabajadores, un adecuado control..... (1:1708 [1:1880]) - D 1: e1**

Las convocatorias, los perfiles de los trabajadores, un adecuado control interno o auditoria al personal, que hace y cómo trabaja. Convocatorias transparentes y de calidad.

☰ **8:9 Dependería de las condiciones laborales y expectativas salariales. (1:1165 [1:1230]) - D 8: e8**

Dependería de las condiciones laborales y expectativas salariales.

☰ **8:10 Motivación al personal y contratación de personal profesional en las á..... (1:1329 [1:1411]) - D 8: e8**

Motivación al personal y contratación de personal profesional en las área técnicas.

◇ ● E2 Clima laboral

18 Citas:

☰ **1:14 El ambiente laboral es irregular (1:860 [1:891]) - D 1: e1**

El ambiente laboral es irregular

☰ **1:16 Para mantenerse en el trabajo recurren a otras artimañas como el chis..... (1:974 [1:1060]) - D 1: e1**

Para mantenerse en el trabajo recurren a otras artimañas como el chisme y calumnias.

☰ **1:21 pero no saben valorarlo, prevalece más los chismes y las estar perennes..... (1:1305 [1:1418]) - D 1: e1**

pero no saben valorarlo, prevalece más los chismes y las estar perennes en el trabajo a costa de cualquier acción

☰ **1:23 Quizás la empresa privada elije más pero valora la eficiencia laboral,..... (1:1516 [1:1608]) - D 1: e1**

Quizás la empresa privada elije más pero valora la eficiencia laboral, dado que invierte más

☰ **2:8 al clima laboral es buena (1:600 [1:624]) - D 2: e2**

al clima laboral es buena

☰ **2:10 existe buen clima, (1:750 [1:767]) - D 2: e2**

existe buen clima,

☰ **4:7 El ambiente laboral es bueno p (1:507 [1:536]) - D 4: e4**

El ambiente laboral es bueno p

☰ **4:9 El trabajo en equipo para los logros de las metas es lo más importante (1:716 [1:785]) - D 4: e4**

El trabajo en equipo para los logros de las metas es lo más importante

☰ **5:7 El ambiente de trabajo es buena y (1:591 [1:623]) - D 5: e5**

El ambiente de trabajo es buena y

☰ **5:8 as condiciones de trabajo son adecuados (1:626 [1:664]) - D 5: e5**

as condiciones de trabajo son adecuados

☰ **5:9 En mi centro de labores siempre prima los valores y el respeto hacia los demás..... (1:766 [1:843]) - D 5: e5**

En mi centro de labores siempre prima los valores y el respeto hacia los demás

☰ **5:10 los logros que tiene mi centro de labor es por el esfuerzo de todos m..... (1:846 [1:928]) - D 5: e5**

los logros que tiene mi centro de labor es por el esfuerzo de todos mis compañeros

☰ **8:7 Ambiente poco favorable para el desarrollo óptimo de las labores (1:728 [1:790]) - D 8: e8**

Ambiente poco favorable para el desarrollo óptimo de las labores

☰ **9:7 Se puede decir que el clima laboral es tranquilo, cada miembro se enfoca..... (1:611 [1:772]) - D 9: e9**

Se puede decir que el clima laboral es tranquilo, cada miembro se enfoca en su trabajo para tener una buena gestión y no hay mucha interacción entre compañeros.

 **10:8 El ambiente es bueno. (1:650 [1:673]) - D 10: e10**

El ambiente es bueno.

 **10:9 Es buena , ya que llegamos a tomar acuerdos por consenso o votos de mayoría..... (1:773 [1:850]) - D 10: e10**

Es buena , ya que llegamos a tomar acuerdos por consenso o votos de mayoría.

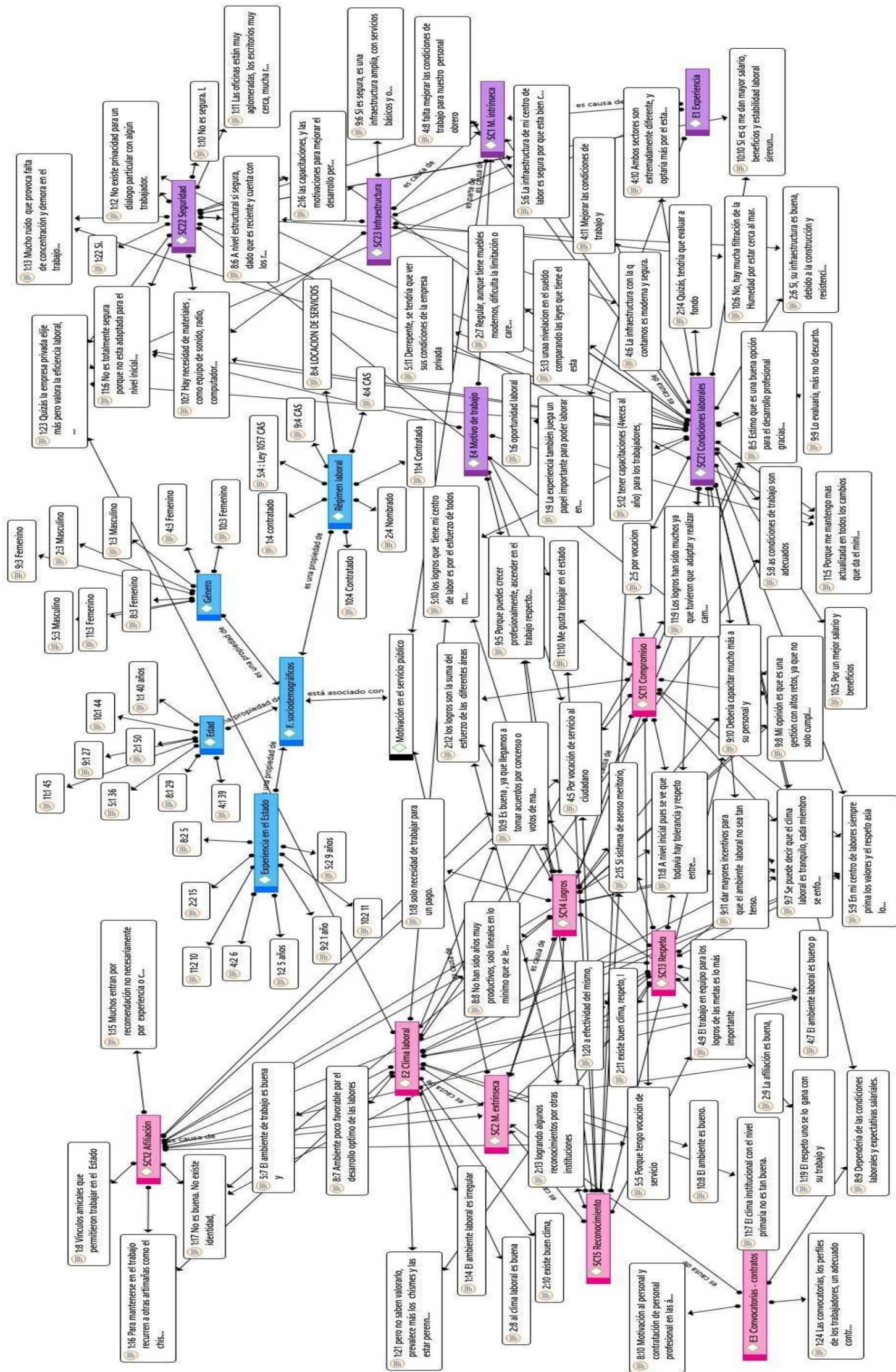
 **11:7 El clima institucional con el nivel primaria no es tan buena. (1:794 [1:854]) - D 11: e11**

El clima institucional con el nivel primaria no es tan buena.

 **11:9 Los logros han sido muchos ya que tuvieron que adaptar y realizar cambios..... (1:1411 [1:1509]) - D 11: e11**

Los logros han sido muchos ya que tuvieron que adaptar y realizar cambios para el nivel inicial.

Anexo 4: Evidencia del Atlas.ti



Motivation of public service in a municipality in Peru

Fabricio Francisco Chávez Mora, Irma Milagros Carhuanchu Mendoza, Fernando Alexis Nolazco Labajos Carlos
Oswaldo Venturo Orbegoso

Abstract— The municipal public servant needs to be motivated in order to provide a quality service, where their expectations are exceeded, for this they must have the necessary resources, the same ones that are tested by the entity; therefore, the objective was to identify the factors that influence the motivation of the public service in a municipality in Peru. The study was carried out under the qualitative approach, the interpretive paradigm, the method applied corresponded to the case study and the phenomenology, the technique applied was the interview with the respective interview guide, the reporting units corresponded to eight collaborators currently working in the institution. The four factors that include the motivation corresponding to the service vocation, the management report, the appropriate organizational climate are based on respect and loyalty to the workplace. Therefore, a weight of the opportunities in the labor market, the collaborators would not resign, because they consider that they work in the municipality for their vocation of service. Weight of the economic conditions are not encouraging, so they emphasize the homologation of their salaries, contracts according to academic achievements, and constant training to resolve cases according to current regulations and not violate the rights of citizens.

Index Terms— Motivation, vocation, organizational climate, remuneration, training, loyalty, contracts, appointment.

1 INTRODUCTION

Desde los orígenes de la civilización, el ser humano ha considerado el trabajo como una actividad significativa que le permite satisfacer sus necesidades individuales y grupales. La familia y la economía mantienen una fuerte solidez que se direcciona al desarrollo social (Montaña y Calderón, 2010). En ese sentido, la acción laboral en el mundo global contemporáneo se define como la capacidad del trabajador para realizar el trabajo encomendado de acuerdo con las demandas organizacionales, a la vigencia oportuna de su salud y al manejo de sus recursos mentales. Sin lugar a duda, consolidar la identidad organizacional es un reto para los directivos, porque para lograrlo se debe formular

su accionar, no solo su capacidad adaptativa del contexto en la que laboran, sino también lograr la motivación institucional en el cumplimiento efectivo de sus funciones internas y de proyección social (Pak, Kooij, De Lange y Van Veldhoven, 2019).

En el ámbito nacional, la motivación laboral abarca no solo la necesidad de trabajar, sino de realizar de acuerdo con el sentido de responsabilidad y cumplimiento de su labor en las condiciones mínimas. La motivación se refiere al comportamiento afectivo que las personas dirigen hacia la realización del trabajo, conecta los intereses y necesidades de los empleados con la organización y por ende influye en la



CALL FOR PAPERS

- Call For Research Papers
- Online Submission
- Research Paper Status

AUTHORS

- Authors Guidelines
- Publication Charges
- Publication Certificate
- Publication Indexing
- How to publish research paper
- FAQs

DOWNLOADS

- IJSTR Template
- Registration Form
- Copyright Transfer

CONTACT

Contact Us

About Us

Research Paper Status - IJSTR

Please enter the reference number in following to know the status of your application of research papers:

Paper Title : Motivation of public service in a municipality in Peru
 Author : Irma Milagros Carhuanchu Mendoza
 Current status of application : Papers are under 2nd stage of review process

Enter Ref. Number :

Please ensure that you have added ijstr.org in your contact list as you may receive notifications/ emails regarding the status of your papers.
 For any further information, [click here](#) to write us.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

GET QUESTIONS?
CONTACT US!

Impact Factor: 7.466
Provided by SJIF

CURRENT PUBLICATIONS

ISSN 2277-8616



January 2020 Edition [in-process]

- December 2019 Edition **442**
- November 2019 Edition
- October 2019 Edition
- September 2019 Edition
- August 2019 Edition
- July 2019 Edition
- June 2019 Edition
- May 2019 Edition

18 de 5.004 < > Es

Redactar

Recibidos 307

RPM # 983938868
WhatsApp 511983938868

Ima Carhuanchu Mendoza
para Fabricio, ml

Confirmation que el artículo será publicado en Scopus en febrero.

----- Mensaje reenviado -----
De: IJSTR Publication Team <editor@ijstr.org>
Para: Ima Carhuanchu Mendoza <imamamilegros@yahoo.com>
Enviado: jueves, 16 de enero de 2020 10:39:16 a. m. GMT-5
Asunto: Re: IJSTR-0120-28626

Dear Author,
Your paper will be published in February edition.

Thanks
Publication Team
www.ijstr.org

...

Responder Reenviar Responder a todos

Propuestos
Importantes
Enviados
Borradores
Papelera
Categorías
Social 1
Notificaciones 25
Foros
Promociones 3
Más

jue., 16 ene. 10:53 (hace 2 días)

Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad del trabajo académico



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Irma Milagros Carhuancho Mendoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte:

La tesis titulada "Motivación en el servicio público de la Municipalidad del Callao" del estudiante **Chavez Mora Fabricio Francisco**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 3% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de enero del 2020



Dra Irma Milagros Carhuancho Mendoza

DNI:40460914

Anexo 7: Pantallazo de turnitin

The screenshot shows a Turnitin submission interface. The main content area displays the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN
Motivación en el Servicio Público de la Municipalidad del Callao
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración
AUTOR:
Mg. Fabricio Francisco Chávez Mora (ORCID: 0000-0002-2083-055X)
ASESORA:
Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza (ORCID: 0000-0002-4060-5607)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión del Talento Humano
LIMA - PERU
2020

On the right side, there is a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) showing a total of 3%. Below this, a list of 11 sources is shown, each with a 1% similarity score:

Source	Similarity
1 Entregado a Universidad...	1%
2 www.infotecnologia.com...	<1%
3 Entregado a Universidad...	<1%
4 Entregado a Universidad...	<1%
5 elcapi.com	<1%
6 repositorio.uv.edu.pe	<1%
7 www.monografias.com	<1%
8 repositorio.uv.edu.pe	<1%
9 playfab.com	<1%
10 Entregado a Universidad...	<1%
11 elcapi.com	<1%

At the bottom of the page, there is a footer with the text "Página 1 de 37" and "Número de palabras: 11242".

Anexo 8: Formulario de aceptación para la publicación electrónica

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES
Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
CHAVEZ MORA Fabricio Francisco

D.N.I. : 41599748

Domicilio : AV. Pacasmayo 526 Santa Rosa Callao

Teléfono : Fijo : - Móvil : 940171936

E-mail : fabry_9999@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS
Modalidad:
 Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado
 Maestría Doctorado

Grado :
Mención : Doctor en administración

3. DATOS DE LA TESIS
Autor (es) Apellidos y Nombres:
CHAVEZ MORA Fabricio Francisco

Título de la tesis:
Motivación en el Servicio Público de la
Municipalidad del Callao

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:
A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a
publicar en texto completo mi tesis.

Firma:  Fecha : 12-02-2020

Anexo 9: Autorización de la versión final de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chavez Mora Fabricio Fransor

INFORME TITULADO:

Motivación en el Servicio Público de la
Municipalidad del Callao

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Doctor en Administración

SUSTENTADO EN FECHA:

24 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN:

por mayoría.



[Handwritten signature]

ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN