

Cynthia Katherin Bernuy-Álvarado; Carmen Elena Carbonell-García; Luis Alberto Sosa-Aparicio; Percy John Ruíz-Gómez

<https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3681>

Estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en servidores públicos

Motivational strategies to improve job performance in public servants

Cynthia Katherin Bernuy-Álvarado

cbernuyal@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Chimbote, Áncash
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-2953-9144>

Carmen Elena Carbonell-García

ccarbonell@ucv.edu.pe

Universidad César Vallejo, Chimbote, Áncash
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-3692-3013>

Luis Alberto Sosa-Aparicio

lsosa@ucv.edu.pe

Universidad César Vallejo, Chimbote, Áncash
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5903-4577>

Percy John Ruíz-Gómez

pruizg@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Chimbote, Áncash
Perú

<https://orcid.org/0000-0003-4332-8113>

Recibido: 20 de agosto 2023

Revisado: 25 de septiembre 2023

Aprobado: 15 de diciembre 2023

Publicado: 15 de enero 2024

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue evaluar el impacto de las estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los servidores públicos del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal en el año 2023. En términos metodológicos, el estudio se enmarca en el paradigma positivista, ya que busca identificar y explicar las causas del problema y cómo estas se manifiestan en un período de tiempo determinado, utilizando un enfoque hipotético-deductivo. Los resultados del estudio indican que las estrategias motivacionales tienen un efecto positivo en el desempeño laboral de los servidores públicos del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal en el año 2023. Esto se evidencia en el análisis comparativo entre el pretest y el posttest, donde se observa un incremento del 83.3% en el nivel de desempeño laboral después de la implementación de dichas estrategias. Estos hallazgos demuestran la influencia positiva de las estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los servidores públicos.

Descriptor: Motivación; actitud laboral; satisfacción en el trabajo. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the impact of motivational strategies on the work performance of public servants of the Informal Property Formalization Agency in the year 2023. In methodological terms, the study is framed in the positivist paradigm, since it seeks identify and explain the causes of the problem and how these manifests themselves in a given period of time, using a hypothetico-deductive approach. The results of the study indicate that motivational strategies have a positive effect on the work performance of public servants of the Informal Property Formalization Agency in the year 2023. This is evidenced in the comparative analysis between the pretest and the posttest, where observes an increase of 83.3% in the level of work performance after the implementation of said strategies. These findings demonstrate the positive influence of motivational strategies on the job performance of public servants.

Descriptors: Motivation; work attitudes; job satisfaction. (UNESCO Thesaurus).

Cinthia Katherin Bemuy-Álvarado; Carmen Elena Carbonell-García; Luis Alberto Sosa-Aparicio; Percy John Ruiz-Gómez

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la motivación del personal es uno de los factores que inciden en el desempeño que presentan dentro de las organizaciones, reflejando que las entidades privadas han empezado a preocuparse por mantener motivados a los trabajadores, en cambio en las entidades públicas aún se refleja que falta la iniciativa de las autoridades por motivar al personal para involucrarlos y mejorar el desempeño que presenten (Goncharuk, 2018; Goncharuk et al., 2020; Winland, 2014).

El desempeño laboral de toda entidad es un factor que se ve afectado por la motivación que pueda presentar el personal, manifestando en el contexto laboral que los factores ambientales físicos, asociados al contexto de la distribución de la oficina, ubicación, la articulación con las diferentes áreas y las relaciones entre los compañeros, afectan al desempeño laboral (Marín Samanez y Placencia Medina, 2017). La motivación es uno de los factores que influye en el desempeño de los trabajadores, por lo tanto, se debe poner mucha atención en los elementos internos y externos que alteren al clima laboral (Paredes Floril y Quiroz Díaz, 2021).

En los países latinoamericanos, una parte masiva de las organizaciones optan por poner en práctica estrategias en el servicio o producto, dejando de lado las habilidades humanas que juegan un papel fundamental para que la empresa logre su desempeño, pues especifican que genera cargos cuando llevando a cabo las responsabilidades. En general, opiniones de desempeño profesional, como que el trabajador tiene las fuentes necesarias para desarrollar sus funciones (Bohórquez et al., 2020).

En el contexto peruano, la motivación está formada por todos los elementos capaces de atemorizar, mantener y dirigir la conducta hacia una intención. Hoy en día es un elemento crítico en el control del personal, por lo que es muy importante conocerlo, y más que eso, entenderlo, mejor entonces la empresa será capaz de formar un entorno de trabajo sólido y confiable. Ante este escenario, las empresas deben aprovechar todas las fortalezas que tienen, en especial las asociadas a sus trabajadores. También se considera fortalecer la motivación, porque es el impulso que lleva a una persona a seleccionar y realizar un

Cinthia Katherin Bemuy-Álvarado; Carmen Elena Carbonell-García; Luis Alberto Sosa-Aparicio; Percy John Ruiz-Gómez

movimiento entre aquellas opciones que se destacan en un escenario dado (Zuta Vidal et al., 2018).

Dentro del sector público en el país el desempeño es uno de los factores más preocupantes que es determinado por la motivación que presentan los integrantes de las entidades (Riveros Paredes *et al.*, 2017). Esto es lo que sostienen Sotelo Asef y Figueroa González (2017) quienes realizaron una investigación en la ciudad de Lima relacionada con las organizaciones, la cual indica que éstas solo se preocupan por su rentabilidad, y no se preocupan por el bienestar de los empleados, de igual manera que el equipo de trabajadores es la principal fuente de ganancias para el empleador debido a que su bienestar depende del desempeño de sus procesos (Vadillo Dionicio y Damián Núñez, 2022).

Muchas de las entidades públicas de Lima afrontan dificultades relacionadas con el desempeño laboral, presentando bajo rendimiento, ausencia de involucramiento (Zuta Vidal et al., 2018). Se ha evidenciado que la motivación se encuentra relacionada con la felicidad o afinidad que presenta un trabajador con su institución, es por ello por lo que existe la necesidad de realizar acciones que ayuden y fortalezcan el desempeño laboral para mantener a los trabajadores motivados (Odicio Manrique et al., 2021).

En el caso del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal se evidencia que con el pasar de los años se ha perdido la motivación al personal, y la necesidad de aplicar estrategias que ayuden a mejorar el desempeño, se ha convertido en uno de los factores más indispensables, evidenciando que muchos de los servidores públicos presentan cargos de confianza y existe la necesidad de comprometerlo y mejorar el desempeño que presenten, además, los aspectos mencionados afectan a la motivación que puedan presentar los trabajadores de la entidad, quienes sienten la tensión de los jefes y no se involucran con los procesos de la entidad.

En lo referente a la motivación se puede evidenciar que la municipalidad no cuenta con un plan de incentivos lo que genera en muchos trabajadores que laboran más de las horas programadas que no son valorados, ni reconocidos por la entidad en las funciones

Cynthia Katherin Bemuy-Álvarado; Carmen Elena Carbonell-García; Luis Alberto Sosa-Aparicio; Percy John Ruiz-Gómez

que realizan. Además de ello está la sensación del término de su contrato y no ser renovados, estos elementos son los que desmotivan en muchas ocasiones a los trabajadores.

En ese sentido se tiene como interrogante ¿Cómo la aplicación de estrategias motivacionales permite mejorar el desempeño laboral en los servidores públicos del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – 2023?

El objetivo de la investigación fue determinar el impacto de las estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los servidores públicos del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal en el año 2023.

MÉTODO

La metodología de la investigación se enmarca en el paradigma positivista, ya que busca explicar las causas de un problema y cómo se producen en un tiempo determinado, siguiendo un enfoque hipotético-deductivo. Además, se emplea un enfoque cuantitativo, ya que se desglosan las variables, se operacionalizan y se lleva a cabo una medición estadística para evaluar los objetivos de la investigación.

En cuanto al diseño metodológico, se trata de un diseño experimental preexperimental, dado que la recolección de datos se realiza en dos momentos: antes y después de la implementación de las estrategias motivacionales. Respecto al alcance temporal, la investigación se considera longitudinal, ya que se recopila información en dos momentos diferentes.

Siguiendo la definición de Hernández Sampieri y Mendoza (2018), la población se refiere al conjunto de sujetos involucrados en la problemática y con la experiencia necesaria para responder al instrumento de investigación. En este caso, la población está compuesta por 24 servidores públicos del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal.

Cynthia Katherin Bemuy-Álvarado; Carmen Elena Carbonell-García; Luis Alberto Sosa-Aparicio; Percy John Ruiz-Gómez

RESULTADOS

Se presentan los resultados de investigación:

Tabla 1.

Niveles de la mejora que presenta las estrategias motivacionales en el desempeño laboral en los servidores públicos del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – 2023.

Niveles	Desempeño laboral					
	Pretest		Pos test		Diferencia	
	fi	%	Fi	%	fi	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	24	100.0%	4	16.7%	20	83.3%
Alto	0	0.0%	20	83.3%	20	83.3%
total	24	100.0%	24	100.0%		

Elaboración: Los autores.

Al ser considerado un estudio longitudinal se ha extraído las opiniones de los trabajadores en dos momentos, antes y después de aplicar las estrategias motivacionales, registrando los siguientes resultados:

Al análisis al nivel bajo se puede evidenciar tanto en el pretest como en el postest que no se registran valores, por lo tanto, este nivel no fue influenciado en el estudio.

Referente al nivel regular se puede dar a conocer que en el pretest se ubica al 100.0% lo de los trabajadores, mientras que en el postest se tiene al 16.7%, demostrándose una reducción del 83.3%.

Finalmente, referente al nivel eficiente se presenta que en el pretest no se registra valores, mientras que en el postest se ha evidenciado al 83.3%, evidenciado un incremento de este nivel del 83.3%, con ello se ha demostrado la influencia positiva de las estrategias motivacionales en el desempeño laboral.

Cynthia Katherin Bemuy-Álvarado; Carmen Elena Carbonell-García; Luis Alberto Sosa-Aparicio; Percy John Ruiz-Gómez

DISCUSIÓN

Los resultados concuerdan con lo encontrado por Verdesoto (2021) quien ha desarrollado una investigación con el objetivo de analizar a la motivación de los trabajadores y la relación que se presenta con el desempeño laboral, para ello se ha desarrollado por medio de la metodología cuantitativa y un alcance transversal, trabajando con una muestra de 36 trabajadores, alcanzando como resultados que el 47.0% se siente desmotivado en el trabajo y el 50.0% manifiesta que presenta un nivel regular de desempeño por las políticas y contexto organizacional, llegando a concluir: Se ha determinado que los problemas en la motivación se va influenciada por el trato que reciben por parte de los jefes, las relaciones con los compañeros de trabajo, afectando al desempeño que presenten.

Peña Rivas y Villón Perero (2018) señalan que la motivación en el contexto laboral se fundamenta en el comportamiento que exhibe el trabajador, el cual puede estar influenciado por diversos factores físicos y emocionales. Estos autores proponen evaluar la motivación a través de dos dimensiones: la motivación intrínseca y la motivación extrínseca (Ramírez Vielma y Nazar, 2019). La evaluación de estas dimensiones se lleva a cabo por parte de los superiores o la gerencia de la entidad, con el objetivo de analizar el nivel de compromiso y participación del empleado en el entorno laboral.

Para evaluar la motivación intrínseca y extrínseca, se consideran tanto los aspectos físicos como los emocionales del trabajador. En cuanto a los aspectos físicos, se analizan elementos como la ubicación de la oficina y el alcance de las áreas con las que el trabajador interactúa en el desempeño de sus funciones. Por otro lado, en lo que respecta a los aspectos emocionales, se evalúa el grado de implicación y compromiso emocional del trabajador, considerando tanto aspectos físicos como emocionales.

CONCLUSIONES

Los resultados muestran que la implementación de estrategias motivacionales ha tenido un impacto positivo en el desempeño laboral de los servidores públicos del Organismo

Cinthia Katherin Bemuy-Álvarado; Carmen Elena Carbonell-García; Luis Alberto Sosa-Aparicio; Percy John Ruiz-Gómez

de Formalización de la Propiedad Informal en el año 2023. Esta conclusión se basa en la ausencia de registros en el pretest y en la constatación de un aumento del 83.3% en el postest. Este incremento evidencia claramente el efecto positivo que tienen las estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los empleados.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización [Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization]. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://n9.cl/y10f>
- Goncharuk A. G. (2018). Exploring a motivation of medical staff. *The International journal of health planning and management*, 33(4), 1013–1023. <https://doi.org/10.1002/hpm.2555>
- Goncharuk, A. G., Lewandowski, R., y Cirella, G. T. (2020). Motivators for medical staff with a high gap in healthcare efficiency: Comparative research from Poland and Ukraine. *The International journal of health planning and management*, 35(6), 1314–1334. <https://doi.org/10.1002/hpm.3037>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* [Research methodology. Quantitative, qualitative and mixed routes]. México D. F.: Mc Graw Hill Education. <https://n9.cl/lf16nf>
- Marín Samanez, H., y Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado [Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff]. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Cinthia Katherin Bemuy-Álvarado; Carmen Elena Carbonell-García; Luis Alberto Sosa-Aparicio; Percy John Ruiz-Gómez

- Odicio Manrique, G. D., Aguilar Saldaña, C. M., Ruiz Correa, S., Olivas Salazar, H., Torres Manrique, J. I., Enríquez Calderón, R. A., y Rojas Rivera, A. E. (2021). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia subregional Alto Amazonas [Motivation and work performance of the Alto Amazonas subregional management team]. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6790-6808. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.798
- Paredes Floril, P., y Quiroz Díaz., J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados [Correlation between organizational climate and labor performance in the main Ecuadorian supermarket chains]. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Peña Rivas, H. C., y Villón-Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional [Work Motivation. Fundamental Element in Organizational Success]. *Revista Científica*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Ramírez Vielma, R., y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral [Motivational work design factors and their relationship with work performance]. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Riveros Paredes, P. N., y Grimaldo Muchotrigo, M. P. (2017). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima [Values and organizational climate in teachers of a higher education institute of Lima]. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 179-188. <https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1489>
- Sotelo Asef, J. G., y Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior [Organizational climate and its correlation with service quality in an institution of higher education]. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15). <https://n9.cl/4jxw1>
- Vadillo Dionicio, H. E., y Damián Núñez, E. F. (2021). El clima laboral y la motivación en los docentes universitarios [Work climate and motivation in university teachers]. *Scientia*, 23(23), 241-252. <https://doi.org/10.31381/scientia.v23i23.4595>

Verdesoto, M. (2021). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019 [Motivation and work performance of the administrative personnel of the Judiciary Council of the Council of the Judiciary of the Esmeraldas canton, period June to December 2019]. (Tesis de Maestría). PUCESE. <https://n9.cl/vh0hjo>

Winland R.D. (2014). Motivating employees. *General dentistry*, 62(1), 6-7. <https://n9.cl/bw31z>

Zuta-Vidal, E. I. (2018). La unión de hecho en el Perú, los derechos de sus integrantes y desafíos pendientes [De facto union in Peru, the rights of its members and pending challenges]. *IUS ET VERITAS*, (56), 186-198. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201801.011>