



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 007 - OPIEO-UI- FCCTyA-UNICA-2023

Para : DR. MARINA KELIBE ORE CHOQUE
Directora (e) de la Unidad de Investigación

De : OSCAR HUAMAN HUALLANCA
Operador del programa informático de originalidad

Asunto : Informe de resultados del sistema antiplagio de la FCCTYA

Fecha : 19 de enero del 2023

Por intermedio del presente informe y en aplicación de lo establecido en la R.R. N° 1668-R-UNICA-2020, de fecha 14 de diciembre de 2020 que aprueba el Reglamento para la Evaluación de la Originalidad de los Documentos de Investigación, conforme establece el artículo 4° 4.3 Los directores de las Unidades de Investigación de cada facultad son responsables del informe de evaluación de originalidad de los documentos de investigación; el art. 13. 13.5 que oficializa al operador del programa informático evaluador de originalidad. Se ha dado cumplimiento al artículo 14° habiendo el operador remitido el resultado de la evaluación de originalidad a través del INFORME N° 007 – OPIEO-UI-FCCTyA-UNICA-2023.

Estando al informe de la referencia y en aplicación del artículo 14° del Reglamento para la Evaluación de la Originalidad de los Documentos de Investigación, cumpliendo con los requisitos normados por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, se procede a:

PRIMERO: Emitir los resultados del Sistema de Antiplagio de la Bachiller JUDITH VALENTINA QUISPE BERROCAL, Egresada del Programa de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, trabajo de investigación titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2020.**

SEGUNDO: Se proceda a emitir la Constancia de Originalidad y ordenar al operador del programa informático evaluador de originalidad que registre la calificación correspondiente.

Recibo de pago N° 461034 de fecha 17/12/2022

Se emite el Presente Informe para los fines de la R.R. N° 1668-R-UNICA-2020, notificándose al Director de la Unidad de Investigación.

Atentamente,

OSCAR HUAMAN HUALLANCA
Operador del Programa de antiplagio

Se adjunta:

Se adjunta al presente reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad
Constancia



NÚMERO:

2023 - 007

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2020.

presentada por: **QUISPE BERROCAL, JUDITH VALENTINA**, del nivel de Pre Grado de la FACULTAD DE CCTYA, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación. El resultado obtenido es: PORCENTAJE DE SIMILITUD **17 %** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 19 de Enero del 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Bra. Judith Berrocal Choque
DIRECTORA (a) DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

07 - QUISPE BERROCAL, JUDITH
VALENTINA - MOTIVACIÓN Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE
SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO
REGIONAL DE LIMA, 2020 - 2020.PDF

Por JUDITH VALENTINA QUISPE BERROCAL

CANTIDAD DE PALABRAS 12046

HORA DE ENTREGA

19-ENE-2023 08:58A. M.

NÚMERO DE
IDENTIFICACIÓN DEL
TRABAJO

95712703

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
ARQUEOLOGÍA



Título

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL DEL
GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2020.**

Línea de investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autora

Bach. Judith Valentina Quispe Berrocal

ICA – PERÚ

2020

07 - QUISPE BERROCAL, JUDITH VALENTINA - MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2020 - 2020.PDF

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

ÍNDICE DE SIMILITUD

FUENTES PRIMARIAS

1	docplayer.es Internet	364 palabras — 3%
2	repositorio.utelesup.edu.pe Internet	306 palabras — 3%
3	hdl.handle.net Internet	265 palabras — 2%
4	repositorio.unesum.edu.ec Internet	188 palabras — 2%
5	cdn.www.gob.pe Internet	166 palabras — 1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Internet	164 palabras — 1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Internet	160 palabras — 1%
8	www.repositorio.upla.edu.pe Internet	92 palabras — 1%

9	repository.lasalle.edu.co Internet	79 palabras — 1%
10	repositorio.ug.edu.ec Internet	61 palabras — 1%
11	repositorio.uladech.edu.pe Internet	50 palabras — < 1%
12	repositorio.unheval.edu.pe Internet	50 palabras — < 1%
13	www.coursehero.com Internet	43 palabras — < 1%

EXCLUIR CITAS

ACTIVADO

EXCLUIR FUENTES

DESACTIVADO

EXCLUIR BIBLIOGRAFÍA

ACTIVADO

EXCLUIR COINCIDENCIAS

< 40 PALABRAS

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
ARQUEOLOGÍA**



Título

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
DE SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2020.**

Línea de investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autora

Bach. Judith Valentina Quispe Berrocal

ICA-PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por guiar mis pasos y sostenerme cuando sentía que no podía más, mi amor eterno y mi fidelidad a su grandeza que me permite realizarme como Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

A mi familia, por sus consejos, orientaciones y apoyo incondicional durante mi formación profesional que me inspiran a superarme y ser mejor cada día

La autora

Agradecimiento

A los mis maestros, guías y orientadores, a ello mi agradecimiento de todo corazón, por sus enseñanzas de mucha utilidad en mi desempeño profesional.

A las autoridades de esta facultad quienes brindan apoyo a todos los egresados y nos hacen sentir en casa, con un trato amable y cordial.

La autora

TABLA DE CONTENIDOS

Caratula	01
Dedicatoria	02
Agradecimiento.....	03
Tabla de contenidos	04
Lista de tablas	07
Resumen	09
Abstract	10
Introducción	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

31.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos.....	15
1.3.- Planteamiento de objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos.....	15
1.4.- Justificación e importancia de la investigación.....	16
51.4.1. Justificación.....	16
1.4.2. Importancia	17
1.5.- Limitaciones de la investigación	17
1.6.- Delimitación de la investigación	17
1.6.1. Teórica.....	17

1.6.2. Espacial	17
1.6.3. Temporal	17

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico	18
2.1.1. Antecedentes del trabajo de investigación	18
a) Nivel Internacional	18
b) Nivel Nacional	20
c) Nivel regional	23
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.3. Marco Conceptual	37

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuesto hipotético o hipótesis	39
3.1.1. Hipótesis principal.....	39
3.1.2. Hipótesis Específica	39
3.2. Sistemas de variables	39
3.2.1. Variable independiente.....	39
3.2.2. Variable dependiente.....	40

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipos y niveles de investigación.	41
4.1.1. Tipo	41
4.1.2. Nivel.....	41
4.2. Diseño de investigación	41
4.3. Población y muestra de investigación	42
4.3.1. Población.....	42
4.3.2. Muestra.....	42
4.4. Métodos y técnicas de investigación	43
4.4.1. Métodos de recolección de datos	43
4.4.2. Técnicas e instrumento de recolección de datos	43
4.5. Técnica de análisis de datos	43
4.6. Cronograma de investigación.....	44
4.7. Presupuesto.....	45

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación y análisis de resultados.....	46
5.2. Discusión.....	94
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS	97
APÉNDICE	101

Instrumentos	102
Matriz de consistencia	105
Evidencias fotográficas ..	106

LISTA DE TABLAS

Tabla 01: Su jefe inmediato incentiva el trabajo en equipo.....	47
Tabla 02: Recibe apoyo de su jefe ante los problemas que se le presentan.....	49
Tabla 03: Es frecuente la comunicación entre su jefe y los trabajadores.....	51
Tabla 04: Su jefe soluciona conflictos internos entre los trabajadores.....	53
Tabla 05: Le reconocen las horas extras laboradas en su salario	55
Tabla 06: Recibe capacitación para mejorar su desempeño laboral	57
Tabla 07: Tiene posibilidades de ascender a otros puestos de trabajo.....	59
Tabla 08: Se siente realizado profesionalmente en la función que le han Encomendado	61
Tabla 09: Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.....	63
Tabla 10: Cumpro con las funciones encomendadas en el tiempo previsto	65
Tabla 11: Cumpro a cabalidad con mi horario de trabajo	67

Tabla 12: Con tu trabajo aportas al logro de la visión institucional.....	69
Tabla 13: Considera que la Institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza	71
Tabla 14: Participa entusiastamente en las actividades que organiza su Institución	73
Tabla 15: Tiene una fuerte sensación de pertenencia con su institución	75
Tabla 16: Se siente seguro y estable en su institución.....	77
Tabla 17: Atiendo con amabilidad y gentileza al público.....	79
Tabla 18: Mis superiores se sienten satisfechos con el trabajo que realizo.....	81
Tabla 19: Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda por iniciativa propia.....	83
Tabla 20: Solucionar los problemas en mi área por cuenta propia, recorro a mi jefe inmediato en casos extremos	85
Tabla 21: Estoy conforme con las decisiones que toma mi jefe inmediato superior	87
Tabla 22: Las normas son aplicadas por igualdad entre los trabajadores	89
Tabla 23: Existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo.....	91
Tabla 24: Siento que puedo obtener la experiencia necesaria para nuevos cargos	93

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito determinar como la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de secretaría general del Gobierno Regional de Lima.

La investigación es de tipo no experimental, nivel descriptivo y diseño correlacional, la población de estudio y la muestra estuvo conformado 40 trabajadores se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario.

Los resultados obtenidos muestran una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral

Palabras Claves: Motivación, liderazgo, oportunidades de desarrollo, responsabilidad, desempeño laboral, relevancia, calidad y confiabilidad.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine how motivation influences the job performance of workers in the General Secretariat area of the Regional Government of Lima.

The research is of a non-experimental type, descriptive level and correlational design, the study population and the sample consisted of 40 workers, the survey technique was used and the questionnaire was applied as an instrument.

The results obtained show a significant relationship between motivation and job performance.

Keywords: Motivation. Leadership, development opportunities, responsibility, job performance, relevance, quality and reliability.

INTRODUCCIÓN

La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a toda organización, en ese sentido el aspecto motivacional es de importancia, debido a que es un elemento influyente sobre el comportamiento y por tanto predispone a los cambios conductuales en los individuos, lo cual a su vez los impulsa hacia el logro de las metas establecidas.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad hacer un diagnóstico general del estado motivacional del trabajador para saber cómo repercute en el desempeño laboral; estudios previos indican que a mayor motivación, mejor desempeño laboral y por ende a menor motivación bajo desempeño laboral; por ello se ha considerado 3 aspectos importantes como la relación de los trabajadores con su jefe inmediato superior, la oportunidad de desarrollo que le ofrece la empresa al trabajador para seguir creciendo profesional y la responsabilidad asumida como pilar fundamental para el buen funcionamiento del área de secretaría general del gobierno regional.

Para conocer esta realidad se ha aplicado un cuestionario con 12 preguntas respecto a la motivación y 12 sobre desempeño laboral y por tener una población pequeña de trabajadores en esta área, la misma se ha constituido en la muestra; para una mayor objetividad en la información recaudada el instrumento aplicado ha sido anónimo.

La presente investigación se ha elaborado teniendo en cuenta el esquema aprobado en el reglamento de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, comprende la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema general y problemas específicos, el planteamiento de objetivos, justificación e importancia, así como las limitaciones y la delimitación de la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL, aquí se consideran los antecedentes, las bases teóricas, y el marco conceptual.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES, considera los supuestos hipotéticos y el sistema de variables.

CAPÍTULO IV: METODOLÓGÍA DE INVESTIGACIÓN, comprende tipo, nivel, diseño de investigación; la población y la muestra, métodos de recolección de datos, técnicas e instrumentos, técnicas de análisis de datos; cronograma de investigación y presupuesto.

CAPÍTULO V: RESULTADOS, comprende la presentación, análisis de resultados y discusión de resultados.

Culminamos, con las conclusiones, recomendaciones, referencias y el apéndice.

La investigadora

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La motivación es una herramienta que fortalece el desempeño de los trabajadores, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto, lo cual proporciona un alto rendimiento a la empresa. La motivación es la fuerza para poder realizar un trabajo con satisfacción y alegría permitiendo lograr los objetivos institucionales e individuales.

Marín Fernández & Velasco de Lloreda (2005) en toda organización se conforman diversos equipos de trabajo, los cuales cumplen diferentes roles de importancia dirigidos al cumplimiento de los planes establecidos. Con base en la comprensión sobre el significado de la motivación como factor influyente del comportamiento y dirección del individuo hacia la ejecución de tareas, se considera que la carencia de este factor llevará a un incorrecto proceso de desempeño o desenvolvimiento de los individuos implicados, resultando en labores irregularmente ejecutadas y por tanto, los resultados no serán aquellos esperados.

Si un trabajador tiene un bajo grado de motivación cumplir con el logro de las metas propuestas dentro de los planes estratégicos de la empresa será un proceso lento, pues trabajará por obligación, sin entusiasmo y esto repercutirá en su rendimiento laboral y al desarrollo irregular de procedimientos que la empresa considera para el logro de sus objetivos principales.

Montejo A., (2009) define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. El desempeño laboral es resultado de lo que una persona piensa y siente, estos factores influyen en sus acciones, en el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso (págs. 12-23)

En nuestro país son muchos los empresarios que carecen de un verdadero sentido de motivación para con sus subordinados, entender el comportamiento organizacional y la motivación del individuo a nivel laboral, es la meta que pretendemos alcanzar con la elaboración de este trabajo, ya que de esto depende el desarrollo en la productividad y sostenibilidad del gobierno regional.

En el sector público existe una necesidad urgente de mejorar el desempeño laboral del personal, generalmente escuchamos en los medios de comunicación, malos tratos o lentitud en la atención, entrapamiento de los documentos debiéndose mejorar la eficiencia y organización productiva. Aquí el área de secretaría general cumple un rol importante, cuenta con 40 trabajadores que si bien cumple con su labor pretendemos conocer si trabajan motivados porque existe una buena comunicación con su jefe inmediato superior, si la entidad les da las expectativas de ascender y mejorar su calidad de vida, si compensan las horas extras trabajadas, si reciben capacitación para tener un mejor desempeño, si promueven el trabajo en equipo con la finalidad que el gobierno regional realice mejoras en el área.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ✓ ¿Cómo influye el liderazgo en la relevancia del desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020?
- ✓ ¿Cómo influye la oportunidad de desarrollo en la calidad del desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020?
- ✓ ¿Cómo influye la responsabilidad en la confiabilidad del desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020?

1.3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Determinar cómo influye el liderazgo en la relevancia del desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de

Lima, 2020.

- ✓ Establecer cómo influye la oportunidad de desarrollo en la calidad del desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima. 2020.
- ✓ Determinar cómo influye la responsabilidad en la confiabilidad del desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación

La presente investigación se justifica por los siguientes aspectos:

- ✓ **Por su conveniencia,** la investigación nos permitió conocer el nivel de influencia que tiene la motivación para un mejor desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020 de vital importancia para aplicar mecanismos que puedan fortalecer esta variable a fin de lograr mejoras en el servicio que se brinda.
- ✓ **Por su aporte teórico,** Los resultados de esta investigación me han permitido indagar, investigar, recopilar y fortalecer los conocimientos sobre la motivación y el desempeño laboral de vital importancia para un mejor desenvolvimiento en el área de trabajo.
- ✓ **Por su aporte práctico,** Los resultados; sin bien son satisfactorios, nos permitirá hacer cambios importantes en el área tomando como pilar fundamental el potencial humano que es el mejor recurso con que cuenta una empresa pues a mayor motivación mas productividad

- ✓ **Utilidad metodológica**, el instrumento que se diseñó para recopilar la información en el área de Secretaría general del Gobierno Regional de Lima son herramientas metodológicas que podrán ser utilizados para llevar a cabo nuevas investigaciones o profundizar sobre los resultados obtenidos.

1.4.2. Importancia

El presente trabajo es importante e innovador porque ha sido la primera vez que se ha aplicado un cuestionario para conocer la opinión de los trabajadores del área de secretaría general del Gobierno Regional, ahora tenemos una visión más clara de cómo se siente en su trabajo en relación a su entorno, cuáles son sus inquietudes y anhelos de superación.

1.5. LIMITACIONES

Los instrumentos se aplicaron exclusivamente a los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima con cinco años de experiencia laboral por ser el grupo de interés de la presente investigación.

1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- 1.6.1. Delimitación Teórica:** La presente investigación se desarrolló tomando en cuenta sus variables de estudio: Motivación y desempeño Laboral
- 1.6.2. Espacial:** Se ha desarrollado en el departamento de Lima, Provincia de Huaura, distrito de Huacho.
- 1.6.3. Temporal:** Se realizó durante marzo y abril del 2020.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes de la investigación

A) A Nivel Internacional

1. Calderón (2017), en su trabajo de investigación para obtener el Título Profesional de Psicólogo denominada: Motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de la paz en la Universidad Mayor de San Andrés Bolivia, llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se establece que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz”, porcentualmente el nivel de motivación es mayor al nivel de satisfacción, debido a los elementos encontrados en la investigación. Es decir, que la variable motivación, así como la variable satisfacción laboral se relacionan en cuanto a los factores intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que se sobre ponen a los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad).
- ✓ Se determina que los niveles de motivación laboral porcentualmente son mayores y que porcentualmente los niveles

de satisfacción laboral son menores lo que quiere decir, es que existe la presencia de motivación laboral pero no así de satisfacción laboral.

- ✓ Se identifica que el tipo de motivación que presenta el personal es la motivación intrínseca. y se establece que los factores que influyen para una mejor motivación pasan por el hecho de ser reconocidos por los cargos de jefatura.

2. Santa Cruz Benavidez, Jennifer (2017), en su trabajo de investigación para obtener el Título Profesional en Asistencia Ejecutiva de Gerencia denominada: La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016 en la Universidad de Ecuador, arribo a las siguientes conclusiones:

- ✓ Es evidente que los empleados del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, presentan un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, esto se dio por el clima laboral en el que ellos se desarrollan, además la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo.
- ✓ Por otro lado, el bajo nivel de desempeño laboral que muestra la mayoría de los empleados se debe a las condiciones físicas y

ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral en su área de trabajo y que además disminuye su nivel de motivación, ya que, estas condiciones no permiten que el empleado realice sus tareas y funciones de la mejor manera, afectando la productividad de la empresa.

- ✓ La evaluación del desempeño es un proceso importante y esencial para la empresa que permite analizar y calificar el nivel de desempeño en que se encuentra cada empleado, sin embargo, este proceso se ha dejado de aplicar, y por ende el desempeño de ellos ha disminuido debido a que no se realiza el respectivo seguimiento a los empleados, para medir el nivel en el que se encuentra cada uno de ellos y los elementos que necesitan para incrementarlo, se ve afectado y a su vez reflejado en las actividades que realizan.
- ✓ Además, los empleados presentaron un alto nivel de satisfacción laboral en cuanto a sus puestos de trabajo, esto se debe a que las tareas, actividades y funciones que ellos realizan van acorde a su profesión, conocimientos y habilidades, siendo, además, un elemento primordial para la empresa, y que asimismo ayuda a incrementar la productividad de la empresa, obteniendo resultados favorables para la misma.

B) A Nivel Nacional

1. Torres (2019) en su tesis denominada: Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de Transporte Leonel SAC, Santa

Anita – 2018, para obtener el Título de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales en la Universidad María Auxiliadora, la cual arribó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Respecto al objetivo general, se determina que existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita-2018, considerando el papel preponderante de los factores extrínsecos respecto a los intrínsecos.
 - ✓ Respecto al primer objetivo específico, se concluye que no existe relación directa entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita-2018; señalando la escasa proporción respecto a la identificación de los factores intrínsecos referidos.
 - ✓ Respecto al segundo objetivo específico, se determina que existe relación directa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita-2018. Además, debe destacarse que el nivel respecto a los factores extrínsecos identificados no es significativo.
2. Granda (2019) en su tesis denominada: La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao, periodo 2018, para obtener el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la cual arribó a las siguientes conclusiones:

- ✓ La motivación intrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao 2018, con un coeficiente de correlación de 0.564, se tiene que mejorar en las responsabilidades, satisfacción laboral, realización, reconocimiento de los trabajadores, y así tendremos trabajadores motivados que puedan cumplir los objetivos institucionales.
- ✓ La motivación extrínseca influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao 2018, con un coeficiente de correlación de 0.522, se está demostrando que el estado laboral, identificación con el personal, seguridad laboral, puntualidad, aún es muy baja la influencia por lo que se tiene que usar estrategias adecuadas para motivar a los trabajadores y se encuentren contentos con su centro laboral.
- ✓ La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Falabella – Agencia Bellavista-Callao 2018, con un coeficiente de correlación de 0.690, donde aún la motivación intrínseca y extrínseca no influyen contundentemente al desempeño laboral, y esto incide en la rentabilidad de la empresa

3. Boada Llerena, Natalia Angelica (2019) en su tesis denominada: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de

trabajadores operativos en una PYME de Servicios de Seguridad Peruana en 2018, realizado en la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú para obtener el Título de Licenciado en Administración la cual llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ La satisfacción laboral y el desempeño laboral sí se encuentran relacionadas en el puesto agente de seguridad de la empresa de estudio. En base a ello, un incremento en su satisfacción laboral, se vería acompañado de una mejora en su desempeño laboral. Asimismo, una pobre satisfacción laboral traería consigo un peor desempeño laboral.
- ✓ Existe un moderado grado de correlación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa de estudio. Frente a ello, un incremento de la satisfacción laboral se vería acompañado de un aumento moderado en el desempeño laboral del trabajador.
- ✓ La única dimensión de satisfacción laboral que tiene una alta relación con el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa estudiada es el de satisfacción con la significación de la tarea. En base a ello, una mejora en la satisfacción laboral con la significación de la tarea, se vería acompañada de un incremento significativo en el desempeño laboral de este puesto.

C) Nivel Regional

1. Pecho (2017) en su tesis denominada: Factores Motivacionales y Satisfacción Laboral en los docentes de los Institutos Tecnológicos

Públicos de la provincia de Ica, 2017 para obtener el Grado de Doctor en Educación en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, la cual llevo a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se determinó cuál que existe una correlación positiva alta de 0,797431 de R de Pearson entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral en los docentes de los Institutos Tecnológicos Públicos de la Provincia de Ica, 2017. con un nivel de significancia de 0.05% (0,05) y un nivel de confianza del 95%. (0.95). Donde La motivación es una herramienta muy útil a la hora de evaluar la satisfacción de los docentes en los institutos tecnológicos, ya que proporciona la posibilidad de incentivos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la institución.
- ✓ Se determinó que existe una correlación positiva muy alta de 0,8650494 de R de Pearson entre la motivacionales intrínseca y la iniciativa de trabajo en los docentes de los Institutos Tecnológicos Públicos de la Provincia de Ica, 2017. con un nivel de significancia de 0.05% (0,05) y un nivel de confianza del 95%. (0.95). tanto en la dimensión motivación intrínseca como en la dimensión iniciativa de trabajo en ambas existe una tendencia de respuestas en la condición de a veces, lo que evidencia que se tiene que mejorar este factor motivacional para fortalecer la iniciativa de trabajo y exista una mayor satisfacción laboral.

- ✓ Se determinó que existe una correlación positiva muy alta de 0,8650494 de R de Pearson entre la motivacionales extrínseca y el desempeño laboral en los docentes de los Institutos Tecnológicos Públicos de la Provincia de Ica, 2017. con un nivel de significancia de 0.05% (0,05) y un nivel de confianza del 95%. (0.95), Se observa que en la dimensión motivación extrínseca existe una tendencia de respuesta de siempre lo que evidencia que de todas las dimensiones es la que ésta en mejores condiciones, situación similar se presenta en la dimensión desempeño laboral

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. La Motivación

2.2.1.1. Definición de Motivación

McClelland (1989) La motivación es considerada el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación; y provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa.

La motivación está relacionada con el medio ambiente “La influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Su impacto se manifiesta en la

percepción de las personas que tienen sobre su ambiente laboral. Según (Chiavenato, 2011 p. 74).

La motivación en el ser humano ayuda a que la persona se pueda desenvolver y dar de sí tanto en su vida personal como en el ámbito laboral, ayuda a que sea una persona emprendedora que alcance lo que se propone.

“El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación para el trabajo” Chiavenato (1994).

Gonzales (1989) La motivación es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificarse con el fin y por el contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida de interés y de significado del objetivo o, lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo.

Naranjo (2009), hace mención de Herrera, Ramírez, Roa y Herrera, quienes indican que la motivación es la causante de los comportamientos y cambios conductuales en los individuos, ya que determina las acciones que realizan las personas como la persistencia por objetivos, el alcance de una meta, etc.

2.2.1.2 Elementos motivacionales

(Ivancevich et.al.): Las empresas modernas son conscientes de la

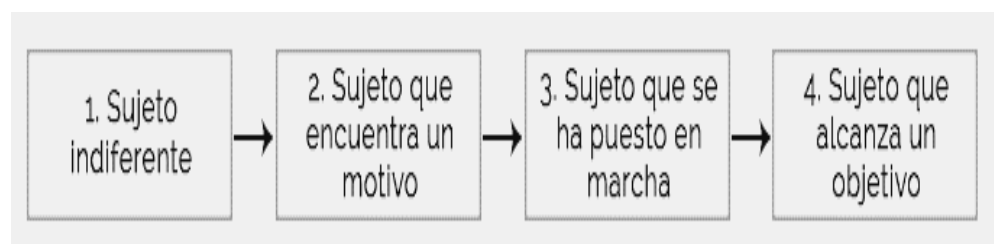
importancia de poseer una estructura cualificada y con un alto grado de interés y motivación. Se entiende por motivación toda fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado.

En el ámbito laboral estar motivado supone estar estimulado e interesado suficientemente como para orientar las actividades y la conducta hacia el cumplimiento de unos objetivos establecidos.

La motivación es una herramienta muy útil a la hora de evaluar la satisfacción de los trabajadores, ya que proporciona la posibilidad de incentivos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto lo cual proporciona un alto rendimiento en su trabajo.

(Chiavenato 2009), afirma que: “Un motivo es algo que constituye un valor para alguien. La motivación, pues, está constituida por el conjunto de valores que hacen que un sujeto se ponga en marcha para su consecución. La motivación hace que salgamos de la indiferencia para intentar conseguir el objetivo previsto. Entre motivo y valor no hay diferencia: motiva lo que vale para cada sujeto”

Figura 01: Elementos motivaciones



2.2.1.3 Ciclo de la Motivacionales

(Chiavenato, 2006), dice que: “La motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

1. Homeostasis. - Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
2. Estimulo. - Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
3. Necesidad. - Esta necesidad (insatisfecha aun), provoca un estado de tensión.
4. Estado de tensión. - La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
5. Comportamiento. - El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad, alcanzar el objetivo satisfactoriamente.
6. Satisfacción. - Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estimulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior”.

2.2.1.4. Estrategias de motivación en el trabajo

Quintero (2014) En las organizaciones para que los colaboradores se sientan valorados y que sus esfuerzos sean reconocidos se necesita de un plan de motivación laboral, asimismo, se debe considerar que el incremento de los sueldos no es una medida única que motiva a un trabajador a incrementar su desempeño sino debe ir acompañado de una

serie de acciones que estén relacionados con la seguridad laboral, ambiente laboral y el reconocimiento al colaborador, resultado de ello un incremento en su desempeño laboral.

A continuación, se explican las estrategias de motivación laboral que permitirá elevar los indicadores de desempeño en una organización:

- ✓ Recompensar los logros, premiando los buenos resultados en el centro de trabajo tanto económicamente como también entregar incentivos: viajes, becas de estudios o algún bien al trabajador.
- ✓ Programa de ascensos, los empleados deben reconocer que su centro de trabajo está permitido los ascensos en base a méritos y estudios logrados.
- ✓ Establecer retos, una forma de demostrar que un colaborador quiera superarse es alcanzando retos que son establecidos por la propia empresa.
- ✓ Formación y capacitación, promover la profesionalización constante dentro del centro laboral permite una mayor calidad en el trabajo.

2.2.1.5. El liderazgo en las organizaciones

Palomo (2010) manifiesta que se define como: “la capacidad del líder para hacer que sus colaboradores piensen de manera creativa e innovadora bien situaciones problemáticas o de mejora o bien para la elaboración de estrategias” (p. 43).

Liderazgo, es la función que ocupa una persona diferenciándose del resto del equipo, con la capacidad de tomar decisiones con un objetivo en común (Rajeli, 2015).

El líder es la principal fuente de inspiración frente al colaborador, ya que le brinda la energía para poder llevar a cabo sus acciones, es una muestra de acción más que de palabra, por ende, entusiasmo y llena de optimismo al grupo de trabajo con expectativas de mejora e inspiración.

Malvicino (2003): El liderazgo es un desafío en cualquier época, pero en tiempos de la globalización, la turbulencia de los cambios generados por la nueva economía multiplico los interrogantes y las opciones de las empresas. Los líderes son hombres persiguiendo sus sueños, y por eso suelen ser inquietos, innovadores, apasionados y disciplinados, con el deseo de hacer lo que les gusta como premisa. Los líderes pueden encabezar grandes transformaciones, siempre que cuenten con un equipo capaz de acompañarlos, que usen su tiempo con inteligencia, que confieran a ese equipo la posibilidad de intercambiar impresiones con su jefe (incluso disentir con este) y de sentirse útil siendo parte de la tarea que están llevando a cabo (p. 78).

El reto principal del compromiso con los colaboradores es poder generar una influencia positiva con ellos para alcanzar los objetivos deseados, y esto se logra involucrándolos con la visión de la institución, hacia donde se quiere llegar y donde ellos son el activo más importante.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición de Desempeño Laboral

García (2001), establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además, agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Robbins y Decenzo (2009). Define el termino desempeño laboral como el crecimiento técnico continuo del trabajador, evaluando actitudes, rendimiento y comportamiento en el desempeño de sus deberes, referidos a la oportunidad, cantidad y calidad de sus actividades.

2.2.2.2. Factores que inciden en el desempeño laboral

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y estos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral. Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Para Herzberg (en Vroom y Deci, 1999) existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en si y posibilidades de avance.

Por su parte Loitegui (citado por Cabello, 2002) (Martínez 2014), indica los siguientes factores: funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físicas ambientales en el trabajo, contenido interno en el trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo, relaciones con el jefe y relaciones de colaboración y trabajo en equipo.

2.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral según Chiavenato

Según Chiavenato (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

2.2.2.4. Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Werther y Davis (2000). Enfatiza los beneficios significativos que se logra en la utilización de las evaluaciones a los trabajadores considerando un óptimo planeamiento y coordinación interna en las empresas, consiguiendo beneficios en el corto, mediano y largo plazo.

La importancia de la evaluación del desempeño en las organizaciones, se presenta mediante ocho factores:

Evaluación de desempeño laboral

Indicadores	Interpretación
Mejoramiento del desempeño	La retroalimentación se efectúa debidamente, se toma acciones para optimizar el rendimiento de cada trabajador
Políticas de compensación	Facilita el incremento de sus salarios a quienes se merecen en base al resultado de la evaluación.
Decisiones de ubicación	Proporciona promociones, transferencias y despidos.
Necesidades de capacitación	Cuando el desempeño es bajo, puede ser indicador de una falta de capacitación
Planeación y desarrollo	A través de la retroalimentación se orientan las decisiones de apoyo a posibilidades profesionales.
Imprecisión de la información	El bajo desempeño puede revelar una ausencia de información para el desarrollo de sus funciones.
Errores del puesto	Encuentra la forma en cómo se entienden las actividades que el puesto incluye.
Desafíos externos	Otorga la oportunidad de apoyar a los empleados con relación a los problemas externos que afecte su desempeño.

Fuente: Werther & Davis (2000)

Según la tabla elaborada por (Werther & Davis, 2000) la evaluación se refiere a brindar retroalimentación que estudia las fortalezas y debilidades organizacionales y mejora el rendimiento de quienes la conforman, y permite conocer las áreas y a los empleados que requieren solucionar sus potenciales problemas y construir nuevas metas de desarrollo.

2.2.2.5. Ventajas de la evaluación del desempeño laboral

Hannoun (2011), que existen muchos aspectos que daña negativamente a los trabajadores ocasionando descontento; deseos de abandonar o cambiar de trabajo y estas son:

- Sueldo inferior y mala conexión con los colegas o jefes.
- Escasas posibilidades de promoción, basado a las aspiraciones

profesionales y personas inseguras, referente a sus habilidades y aptitudes y malas condiciones laborales.

Chiavenato (2002) considera que una correcta evaluación del desempeño laboral es importante para hacer cambios necesarios como:

- * Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación
- * Políticas de compensación,
- * Decisiones de ubicación
- * Necesidades de capacitación y desarrollo
- * Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- * Imprecisión de la información.
- * Errores en el diseño de puesto.
- * Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

2.2.3. Gobierno Regional de Lima

1.2.3.1. Datos:

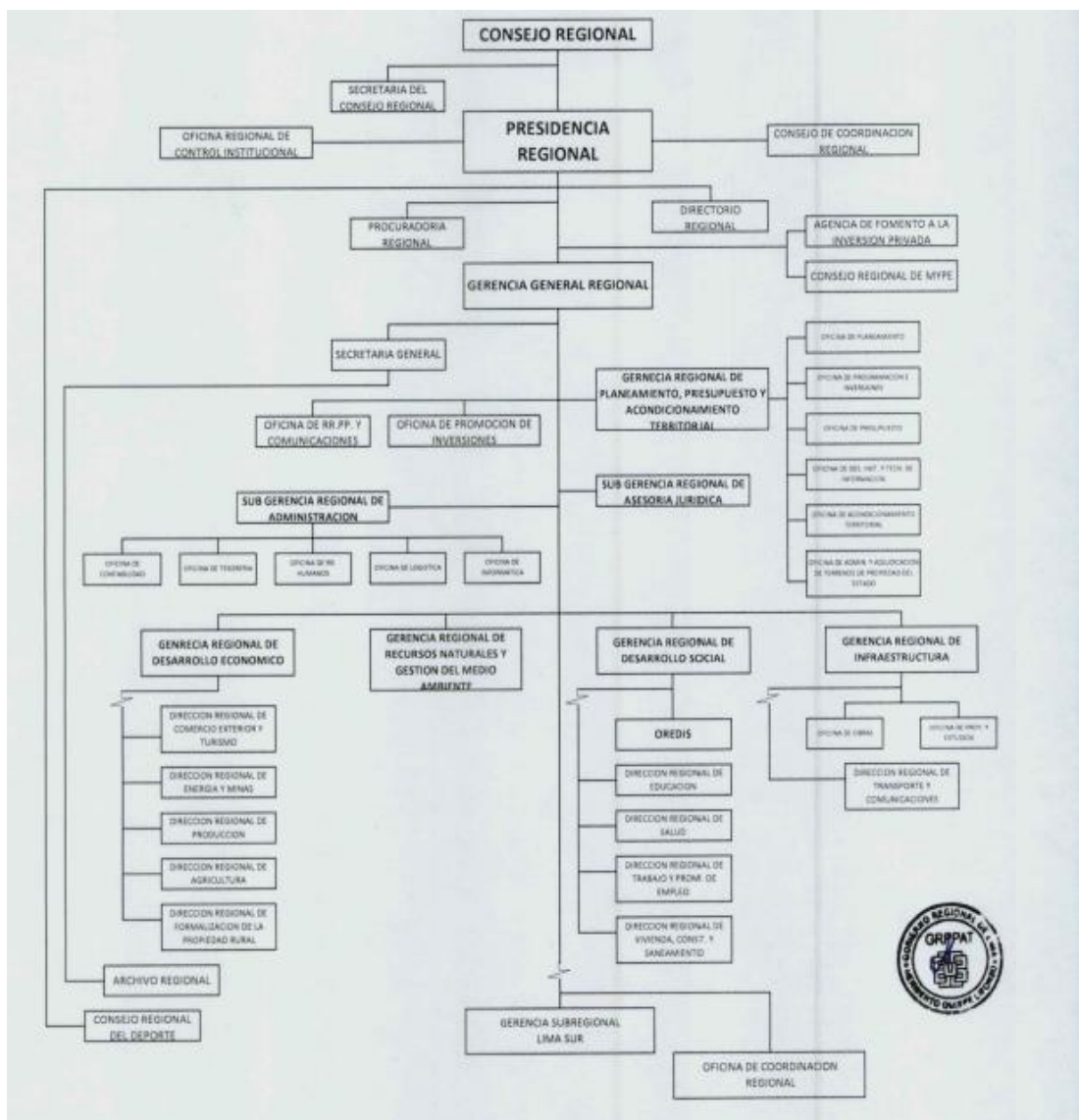
- **Razón Social:** Gobierno Regional de Lima. **RUC:** 20530688390
- **Actividad Comercial:** Administración Pública en general
- **Ubicación:** Distrito de Huacho, Provincia de Huaura
Departamento de Lima
- **Sedes y Direcciones:**
Sede Central: Av. Circunvalación S/N Agua Dulce
Sede Tupac: Av. Túpac Amarú 403- 405 – Huacho
Consejo Regional: Av. Saenz Peña 155 – Huacho
- **Página Web:** <http://www.regionlima.gob.pe>

- **Presidente Regional:** Fernando Chavarría Oria
- **Gerente General:** Piscoya Vera Hector Fernando

1.2.3.2. Acerca de Nosotros

Somos una región moderna, integrada y reconocida por su población; líder del desarrollo regional, que brinda servicio público de calidad con transparencia, eficiencia y eficacia en un marco de igualdad de oportunidades.

2.2.3.3. Organigrama



2.2.3.4. Misión

Organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada y el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales y locales de desarrollo”.

2.2.3.5. Visión

Gobierno Regional de Lima, institución moderna, integrada y reconocida por su población; líder del desarrollo regional, que brinda servicio público de calidad con transparencia y eficiencia y eficacia en un marco de igualdad de oportunidades, preservación de los recursos naturales y gestión ambiental; con un adecuado enfoque territorial de la inversión pública, privada y de cooperación internacional y capacidad para generar e implementar políticas públicas de desarrollo sostenible con las competencias de un personal altamente calificado y comprometido con los objetivos institucionales, orientados a generar impactos positivos en el bienestar de la población de la región de Lima.

2.3 Marco conceptual

- 1. Calidad.** - niveles en que un conjunto de características o elementos inherentes al producto, cumplen los requisitos o aspectos que el producto tiene que cumplir.

2. **Comunicación.** - proceso por el cual los miembros de la empresa recogen información necesaria sobre sus funciones y cambios que ocurren en ello.
3. **Desempeño.** - Capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente de sus recursos.
4. **Desempeño laboral.** - Medida de la eficiencia y la eficacia de una organización; grado en que alcanza los objetivos acordados.
5. **Liderazgo.** Proceso en el cual una persona influye en las actividades de un grupo de personas para dirigir y coordinar esfuerzos hacia el logro de metas
6. **Misión.** Razón de ser de la organización, explicación de lo que es, de lo que hace y para quien lo hace.
7. **Motivación.** - Interés para ejecutar algo con interés y diligencia. Se define también como una preocupación recurrente por alcanzar un estado o meta, basado en un incentivo natural que energiza, orienta y determina la conducta de un individuo.
8. **Organización.** - Es una institución “perseguidora de metas y fines propuestos y previamente determinados.
- 9.. **Oportunidades de desarrollo.** - se denomina a todo suceso en la cual existe la oportunidad de lograr algún tipo de mejora de índole laboral
10. **Productividad.**- Medición del desempeño que incluye la eficacia y eficiencia.
12. **Responsabilidad.** - Es responder con sabiduría y habilidad ante aquello que solamente a uno le compete, es decir que lo puede delegar más sólo compartir
11. **Trabajador.**- Es aquel que tiene una ocupación remunerada en una empresa o una institución.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. SUPUESTOS HIPOTÉTICOS O HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis principal

La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- ✓ El liderazgo influye significativamente en la relevancia del desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020.
- ✓ La oportunidad de desarrollo influye significativamente en la calidad del desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima. 2020.
- ✓ La responsabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Secretaría General del Gobierno Regional de Lima, 2020.

3.2. SISTEMA DE VARIABLES

3.2.1 Variables independientes

* **Variable X**

Motivación

➤ Indicadores de la Variable X

- * Liderazgo
- * Oportunidad de desarrollo
- * Responsabilidad

3.2.2 Variables independientes

* **Variable Y**

Desempeño Laboral

➤ Indicadores de la Variable Y

- * Relevancia
- * Calidad
- * Confiabilidad

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPOS Y NIVELES DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Tipo

Según Hernández, Fernandez y Baptista (2010) la investigación es de tipo No experimental, porque no se manipula deliberadamente las variables y sólo se observa los fenómenos en su ambiente natural, tal y como se dan en su contexto para después analizarlos. En esta investigación se busca conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el gobierno regional.

La investigación es básica, pues nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, su propósito es el recolectar información de las variables para enriquecer el conocimiento teórico científico, su objeto natural de estudio es el hombre y sus acciones, sin tener como objetivo la manipulación de las variables.

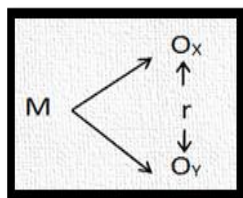
4.1.1. Nivel

Es descriptivo pues está orientado a describir las variables, en una circunstancia temporal-especial. En tal sentido, recopila información en un intervalo de tiempo determinado, tal y conforme se presenta en la realidad.

4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño es el descriptivo correlacional porque busca establecer la relación de dos variables medidas en una muestra, en un momento de tiempo determinado; es decir se

observará las variables tal y como se dan en su contexto natural, para luego establecer las relaciones entre estas. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño. Hernández, Fernández y Baptista (2010).



Donde:

M = Es la muestra seleccionada.

O_x = Observación obtenida sobre la motivación

O_y = Observación sobre desempeño laboral

r = Relación entre: X – Y

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

4.3.1. Población

Según Vara (2012) La población es el conjunto de unidades o elementos como personas, instituciones educativas, comunidades, entre otros; claramente definidos para el cual se calculan las estimaciones o se busca información. En nuestro caso la población estuvo conformada por los 40 trabajadores del área de secretaría general del Gobierno Regional de Ica

3.3.2. Muestra

Se aplicó la muestra censal que consta de 40 trabajadores del área de Secretaría Académica del Gobierno Regional de Lima. La muestra se considera

censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

4.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

4.4.1. Métodos de recolección de datos

En la presente investigación se seleccionó el instrumento de medición; se aplicó a la muestra seleccionada y finalmente se organizó las mediciones obtenidas para luego analizarla e interpretarle; procediendo luego a utilizar el Excel para procesar los resultados obtenidos.

4.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la encuesta; que es una técnica de investigación social de recojo de información por medios de preguntas escritas organizadas en un cuestionario con 24 preguntas, que permitió obtener información del grupo de estudio en este caso de los trabajadores del área de secretaria general del Gobierno Regional de Lima.

4.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

La información obtenida mediante los instrumentos se procesó en una base de datos luego se presenta en tablas con las frecuencias y porcentajes y gráfico de barras con su respectiva interpretación.

4.6 CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN

ACTIVIDADES \ FECHA	2020				
	Fe b	Ma r	Abr i	Ma y	Jun.
1. Selección del tema	X				
2. Revisión de la bibliografía.	X				
3. Elaboración Marco teórico	X	X			
4. Elaboración de los instrumentos de investigación.		X			
5. Aplicación de instrumentos.		X			
6. Procesamiento y análisis de los datos.			X		
7. Redacción del informe final.			X		
8. Presentación del informe final.			X		
9. Aprobación del Jurado Revisor				X	
10. Sustentación.					X

4.7. PRESUPUESTO

PARTIDAS	PARCIAL (S/.)	TOTAL (S/.)
01. REMUNERACIONES		
	200,00	
- Asesoría	200,00	
- Consultoría	200,00	600,00
- Técnico digitador		
02. BIENES		
- Materiales de escritorio	150,00	
- Material bibliográfico	150,00	300,00
03. SERVICIOS		
- Impresión	200,00	
- Internet	100,00	400,00
- Empastado	100,00	
T O T A L		1 300,00

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Su jefe inmediato incentiva el trabajo en equipo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 01

Alternativas	F	%
Siempre	4	10%
A veces	16	40%
Nunca	20	50%
Total	40	100%

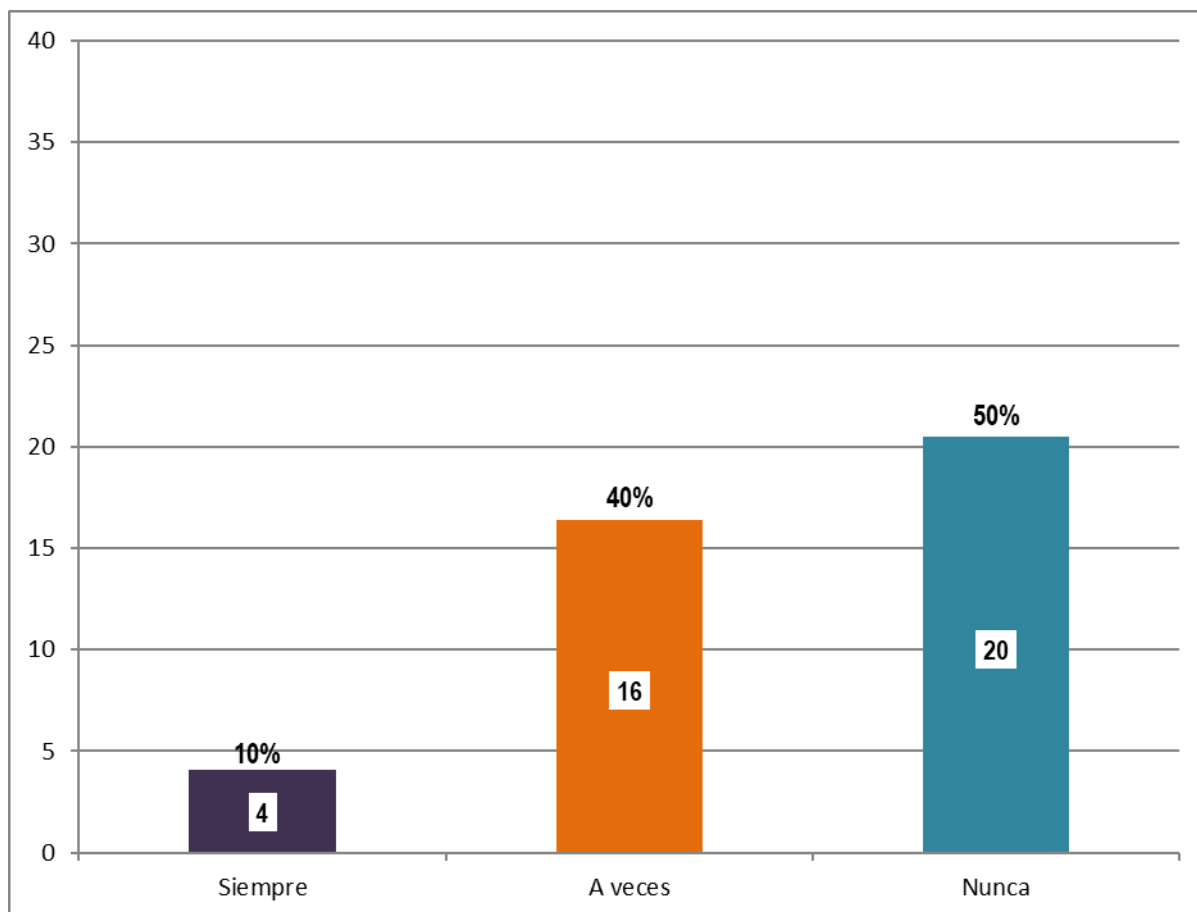
Interpretación

En el cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 50% señala que su jefe inmediato no incentiva el trabajo en equipo, el 40% de los trabajadores indica que lo hace a veces y un mínimo del 10% manifiesta que siempre.

1. Su jefe inmediato incentiva el trabajo en equipo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 01



2. Recibe apoyo de su jefe ante los problemas que se le presentan

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 02

Alternativas	F	%
Siempre	5	13%
A veces	25	62%
Nunca	10	25%
Total	40	100%

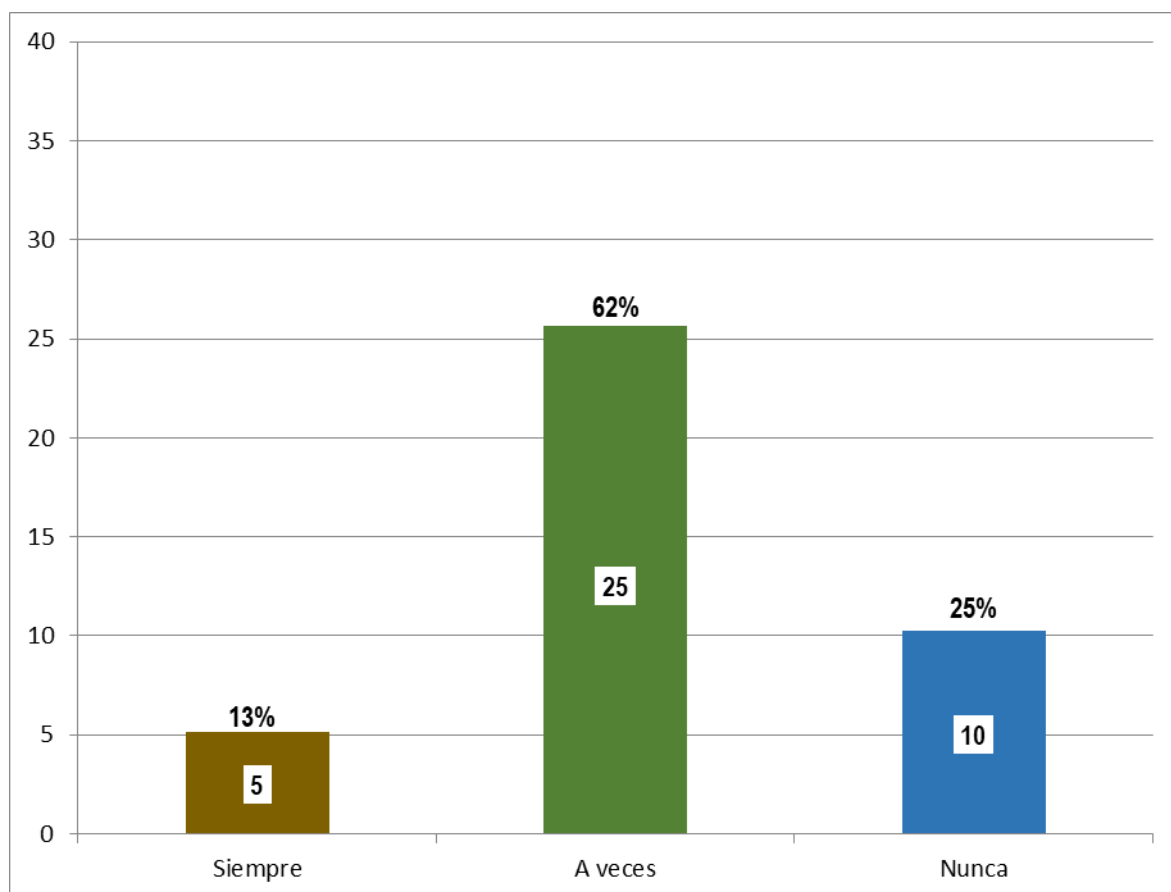
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 62% señala que su jefe inmediato sólo a veces brinda apoyo ante los problemas que se presentan, el 25% de los trabajadores indica que nunca lo hace y un mínimo 5% manifiesta que siempre.

2. Recibe apoyo de su jefe ante los problemas que se le presentan

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 02



3. Es frecuente la comunicación entre su jefe y los trabajadores

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 03

Alternativas	F	%
Siempre	2	5%
A veces	32	80%
Nunca	6	15%
Total	40	100%

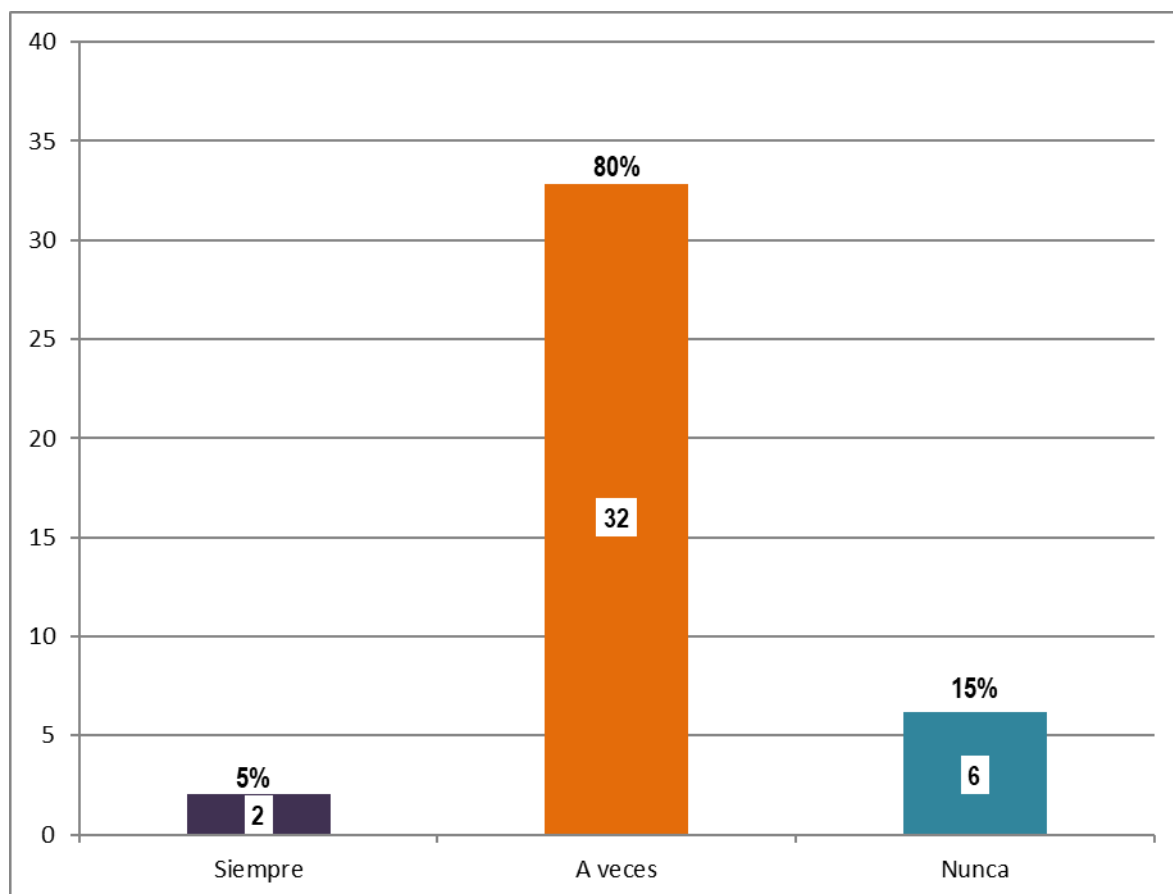
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 80% señala que su jefe inmediato sólo a veces se comunica con los trabajadores, por lo general habla muy poco, el 15% de los trabajadores indica que nunca lo hace y un mínimo 5% manifiesta que siempre.

3. Es frecuente la comunicación entre su jefe y los trabajadores

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 03



4. Su jefe soluciona conflictos internos entre los trabajadores

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 04

Alternativas	F	%
Siempre	16	40%
A veces	14	35%
Nunca	10	25%
Total	40	100%

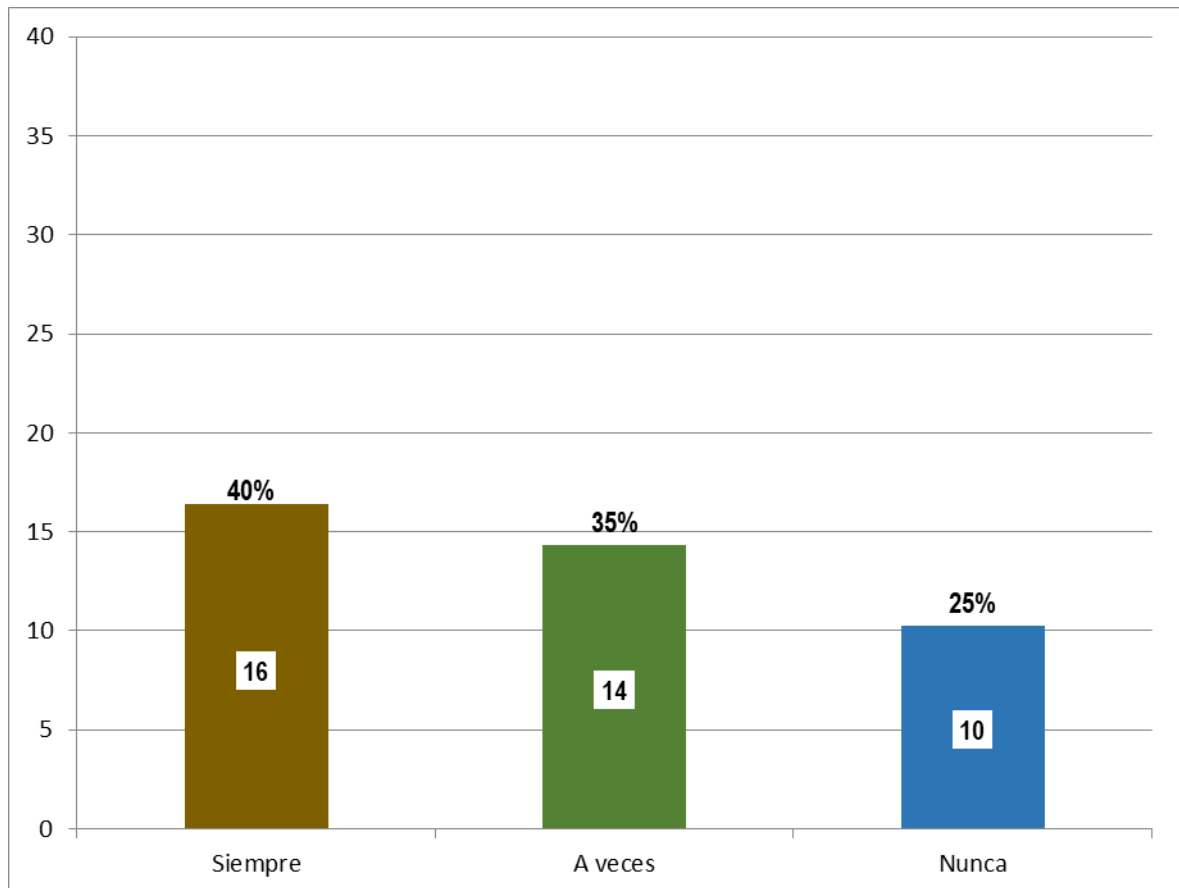
Interpretación

En el cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 40% señala que su jefe soluciona siempre los problemas internos por ser parte de sus funciones, el 35% de los trabajadores indica que lo hace a veces y un mínimo del 25% manifiesta que nunca.

4. Su jefe soluciona conflictos internos entre los trabajadores

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 04



5. Le reconocen las horas extras laboradas en su salario

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 05

Alternativas	F	%
Siempre	30	75%
A veces	8	20%
Nunca	2	5%
Total	40	100%

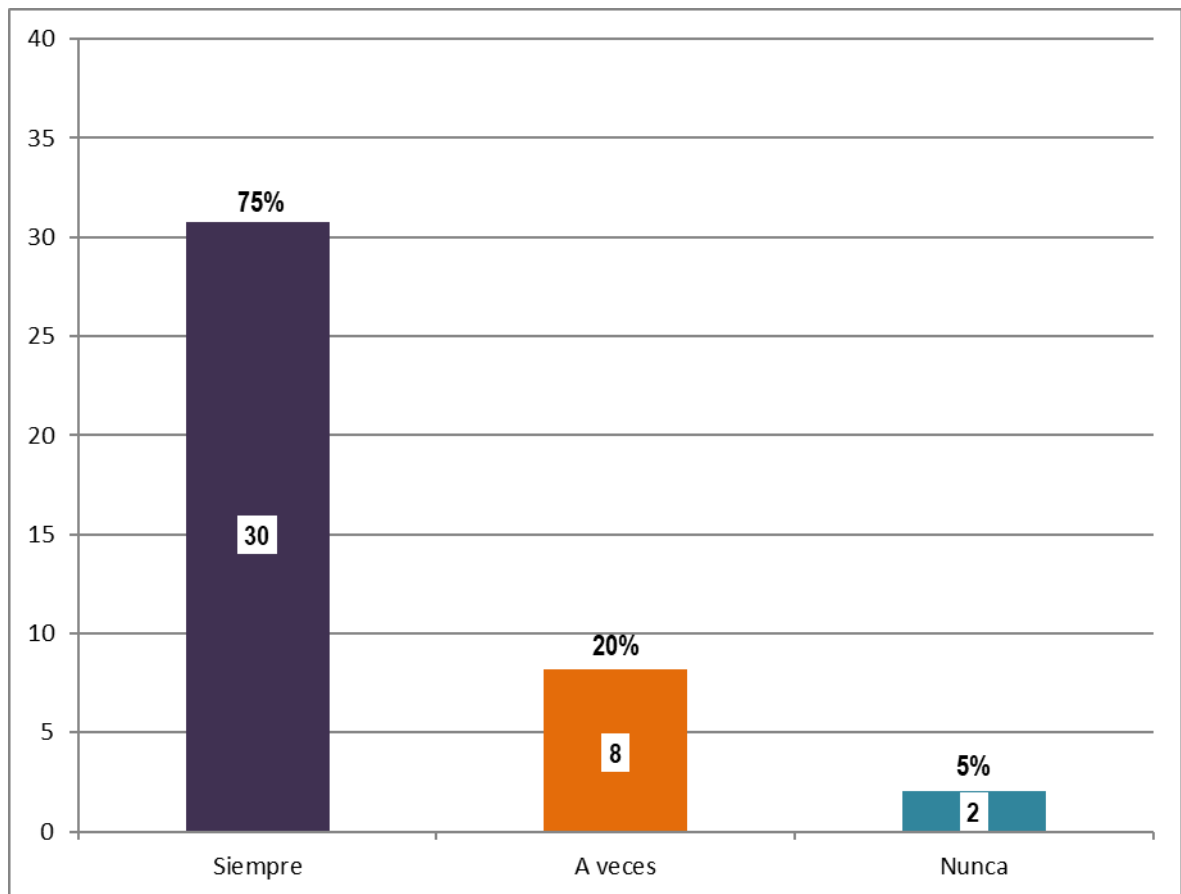
Interpretación

En el cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 75% señala que siempre le reconocen el pago por las horas extras trabajadas y se evidencia al momento del pago del salario, el 20% de los trabajadores indica que lo hacen a veces y un mínimo del 5% manifiesta que nunca.

5. Le reconocen las horas extras laboradas en su salario

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 05



6. Recibe capacitación para mejorar su desempeño laboral

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 06

Alternativas	F	%
Siempre	22	55%
A veces	12	30%
Nunca	6	15%
Total	40	100%

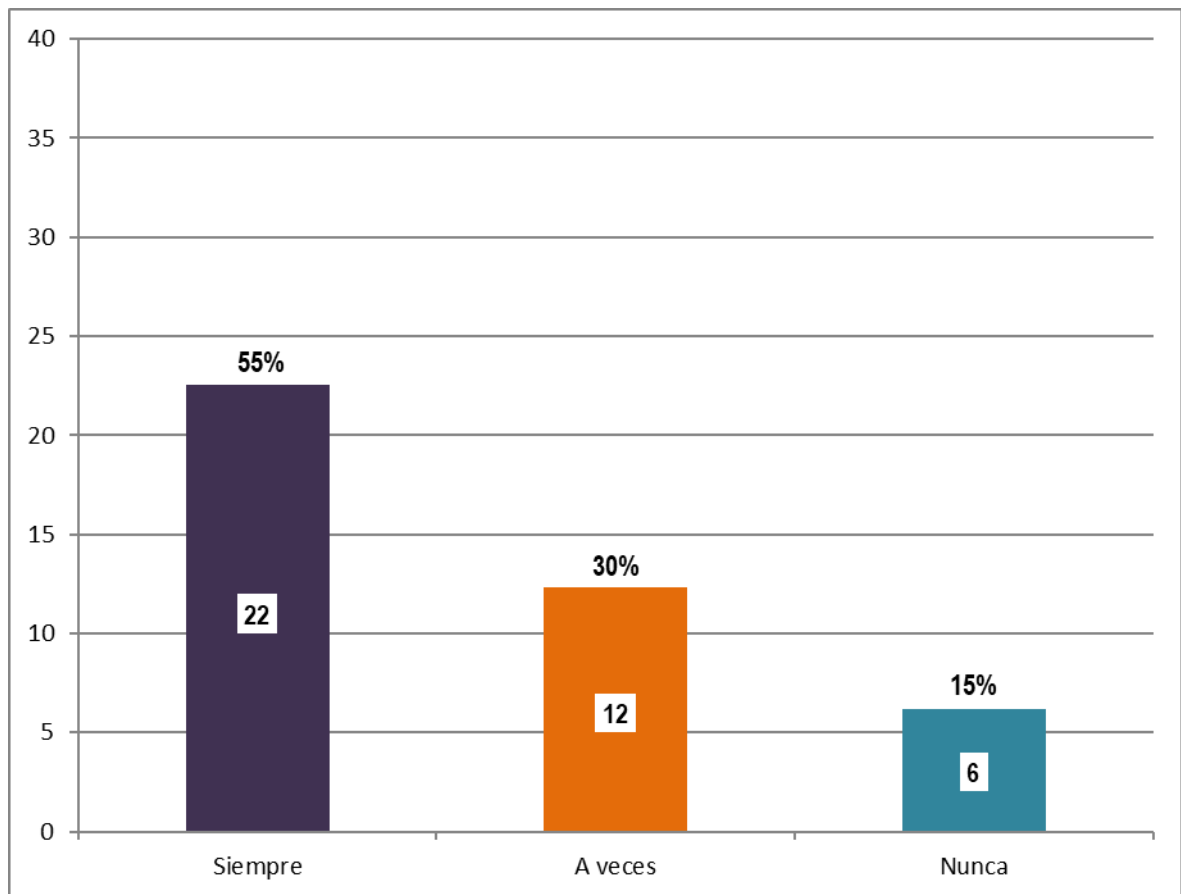
Interpretación

En el cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 55% señala que siempre el gobierno regional las está capacitando para tener un mejor desempeño en su trabajo, el 30% de los trabajadores indica que lo hacen a veces y un mínimo del 15% manifiesta que nunca.

6. Recibe capacitación para mejorar su desempeño laboral

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 06



7. Tiene posibilidades de ascender a otros puestos de trabajo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 07

Alternativas	F	%
Siempre	8	19%
A veces	22	52%
Nunca	12	29%
Total	42	100%

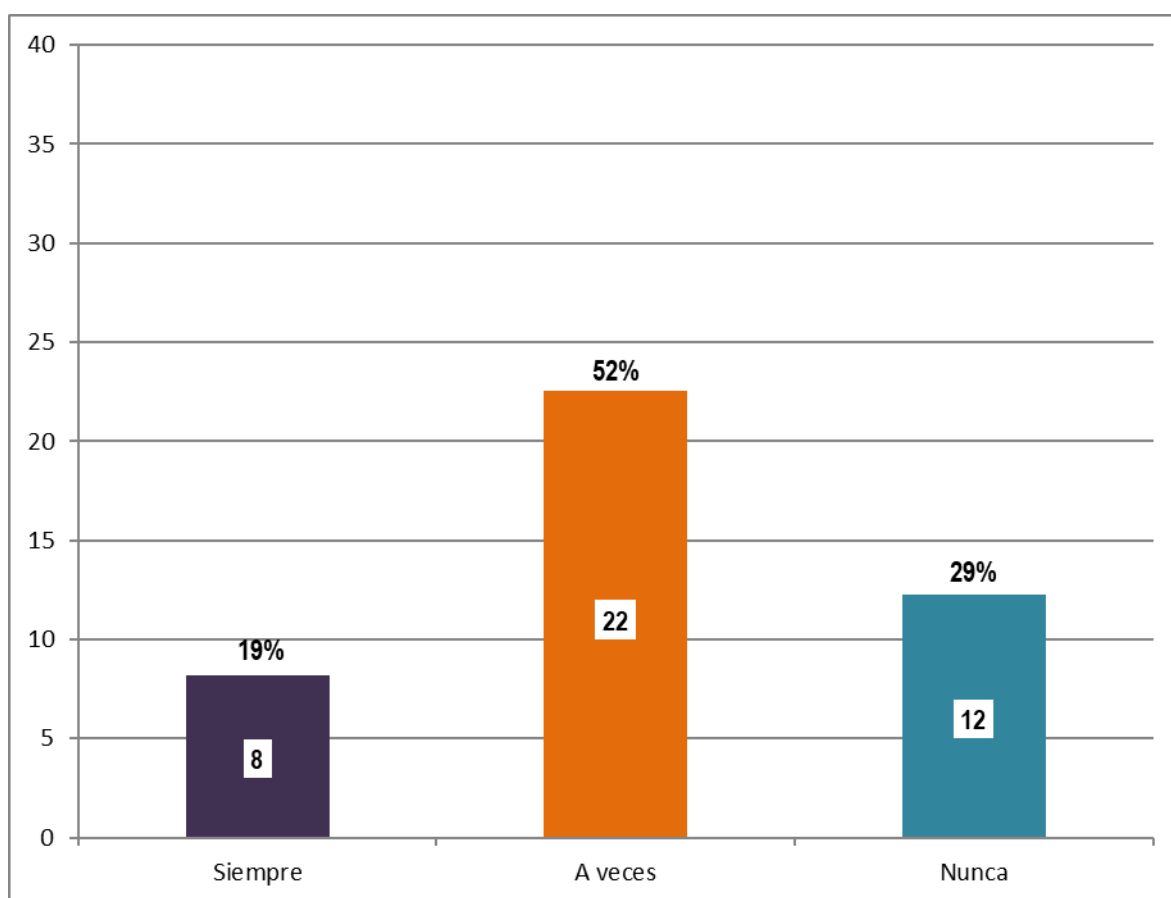
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 52% señala que se dan las posibilidades para ascender a otros puestos, ello en razón que las plazas son por concurso y en ocasiones cuando se retira un trabajador con jefatura tiene la posibilidad de subir de cargo, el 29% de los trabajadores indica que nunca se da la oportunidad que todos siempre permanecen en sus puestos de trabajo asignados y un mínimo que representa el 19% manifiesta que siempre.

7. Tiene posibilidades de ascender a otros puestos de trabajo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 07



8. Se siente realizado profesionalmente en la función que le han encomendado

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 08

Alternativas	F	%
Siempre	28	70%
A veces	0	0%
Nunca	12	30%
Total	40	100%

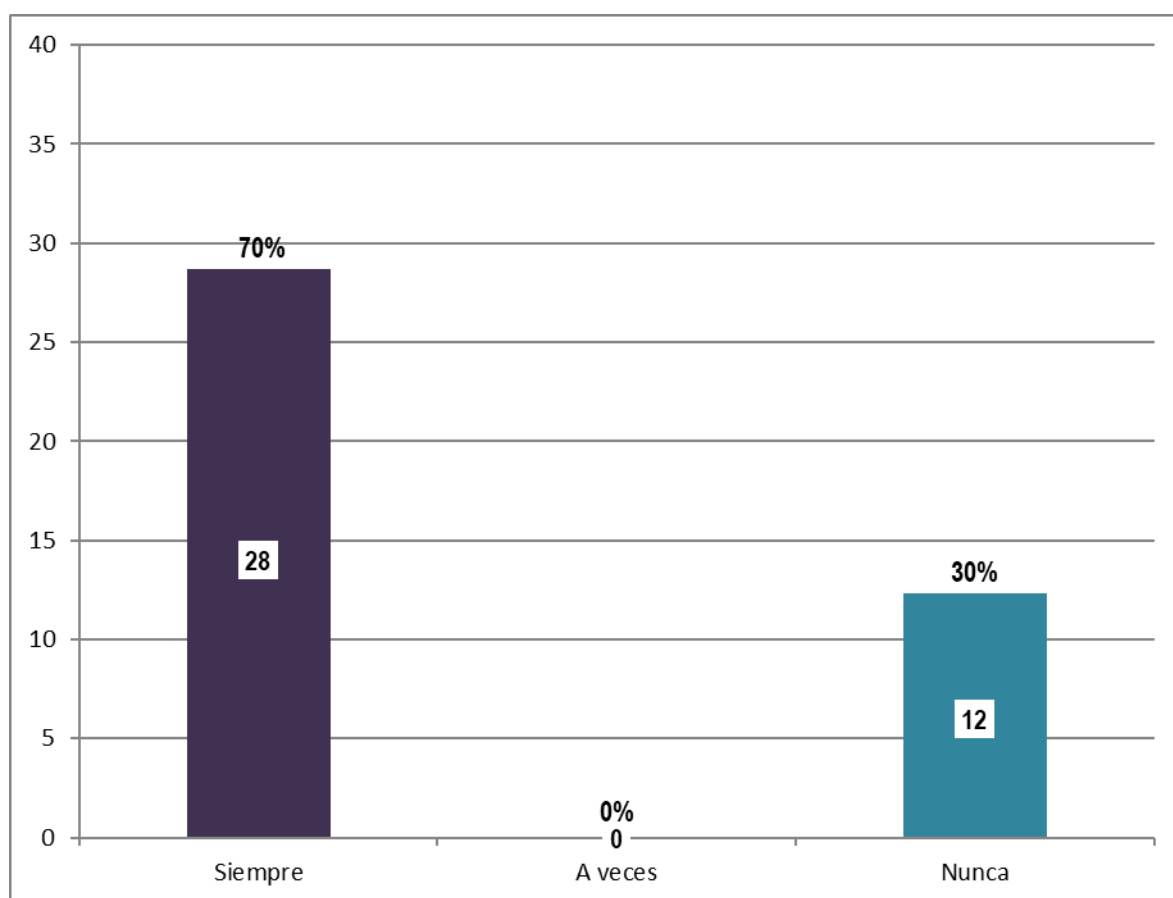
Interpretación

En el cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 70% señala que se siente realizado profesionalmente en la función encomendada porque ésta vinculada con la carrera que han estudiado por vocación y el 30% de los trabajadores indica que no se sienten realizados porque se trabaja demasiado y le pagan poco.

8. Se siente realizado profesionalmente en la función que le han encomendado

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 08



9. Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 09

Alternativas	F	%
Siempre	30	75%
A veces	8	20%
Nunca	2	5%
Total	40	100%

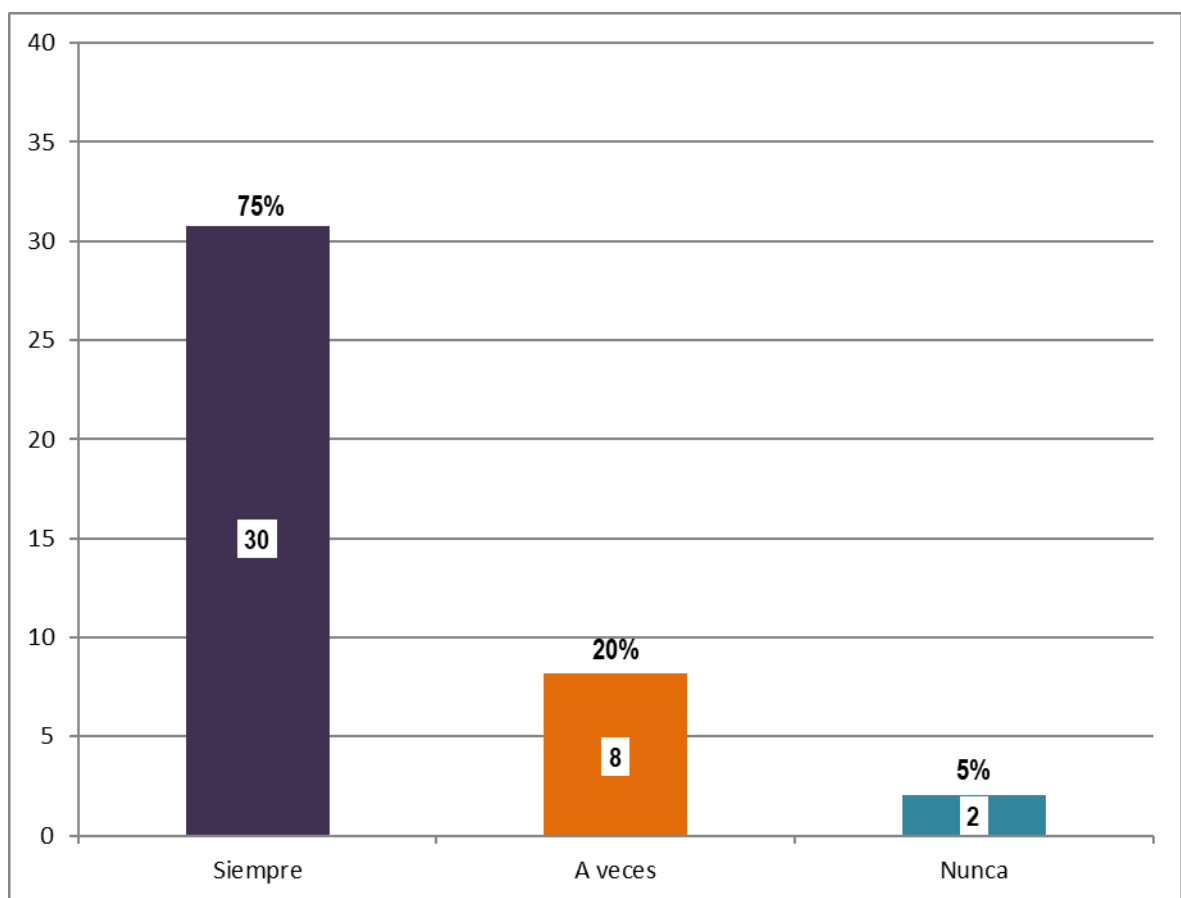
Interpretación

En el cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 75% señala que siempre se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo, el 20% de los trabajadores indica sólo a veces se siente motivado y con energías y un mínimo del 5% manifiesta que nunca.

9. Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 09



10. Cumplimiento con las funciones encomendadas en el tiempo previsto

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 10

Alternativas	F	%
Siempre	35	88%
A veces	5	13%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

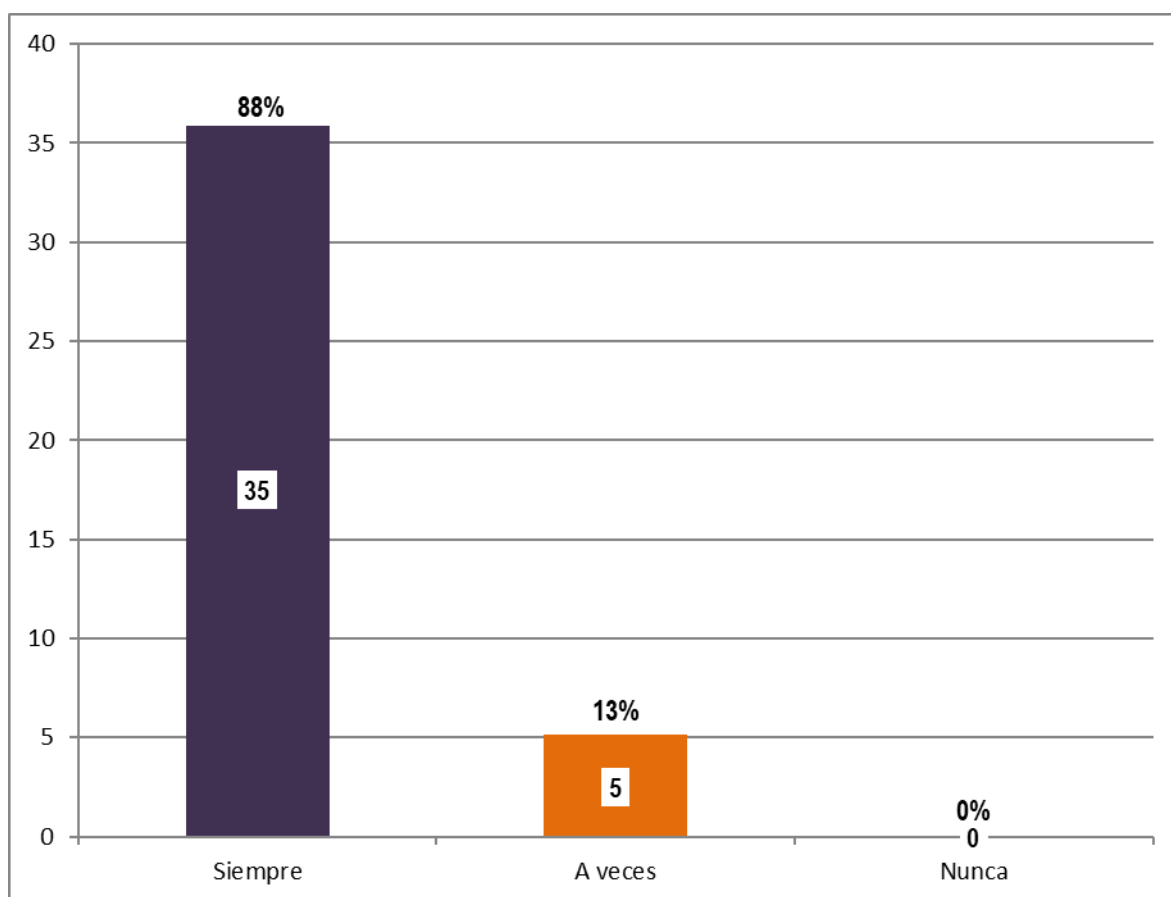
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 88% siempre cumple con las funciones encomendadas en el tiempo previsto y el 13% lo hace a veces y ello en función que en ocasiones tienen dificultades con la logística que no les entrega a tiempo los materiales de trabajo.

10. Cumplimiento con las funciones encomendadas en el tiempo previsto

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 10



11. Cumpla a cabalidad con mi horario de trabajo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 11

Alternativas	F	%
Siempre	36	90%
A veces	4	10%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

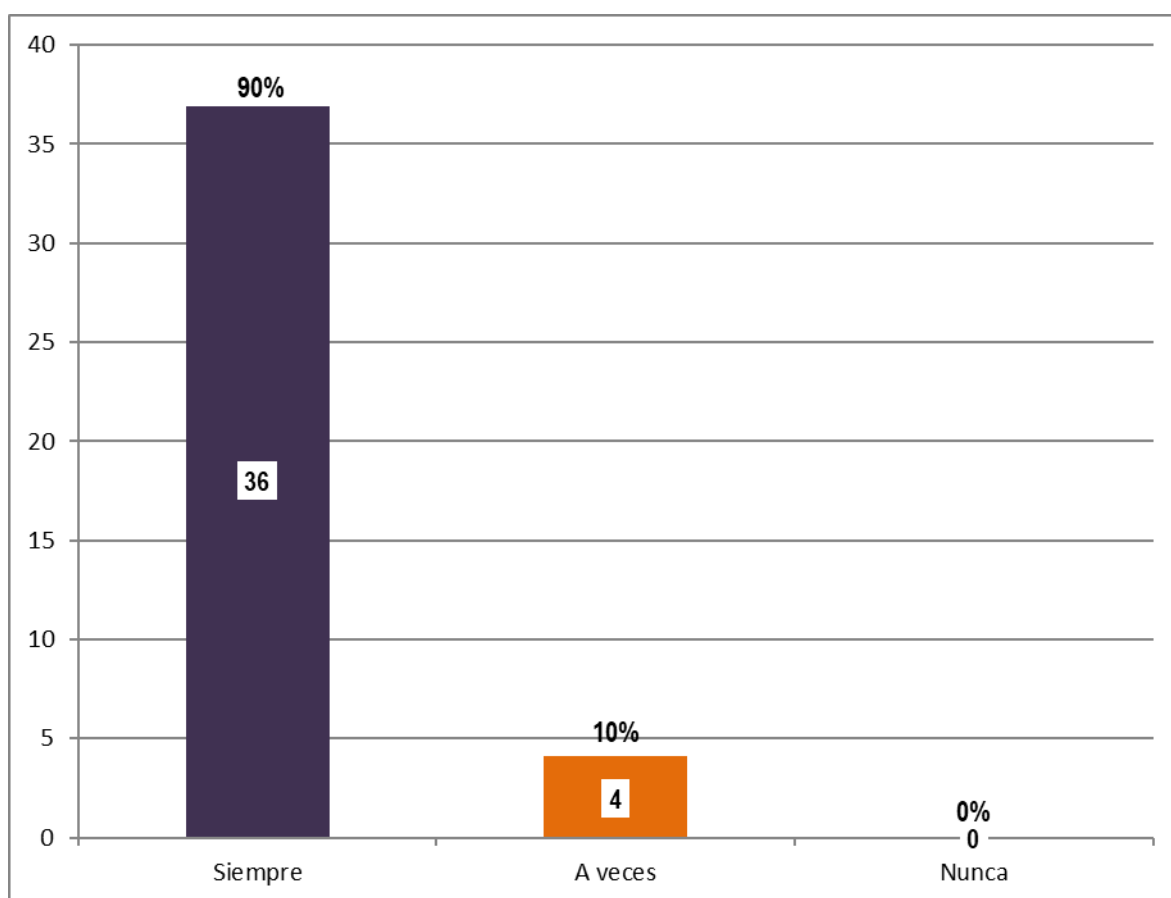
Interpretación

En el presente cuadro se observa que el 90% cumple a cabalidad con su horario de trabajo sin embargo un mínimo del 10% señala que a veces si cumple sin embargo en algunas oportunidades ha llegado tarde por motivos familiares o hechos inusitados.

11. Cumplimiento a cabalidad con mi horario de trabajo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 11



12. Con tu trabajo aportas al logro de la visión institucional del Gobierno Regional

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 12

Alternativas	F	%
Siempre	40	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

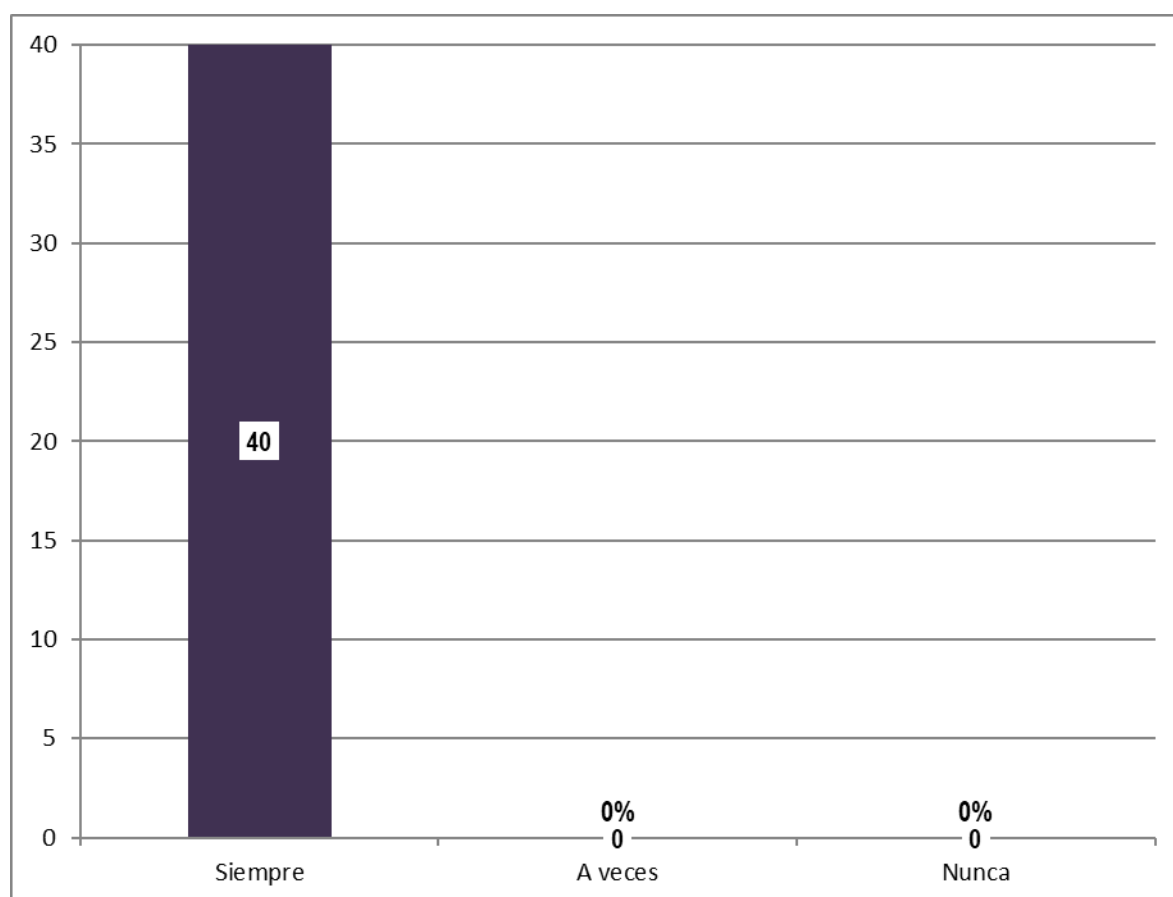
Interpretación

En el presente cuadro se observa que el 100% de los trabajadores aporta al logro de la visión del gobierno regional, al margen de las dificultades que se presentan ellos asumen con compromiso el propósito por la cual están laborando en esta entidad.

12. Con tu trabajo aportas al logro de la visión institucional del Gobierno Regional

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 12



13. Considera que la Institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 13

Alternativas	F	%
Siempre	18	45%
A veces	14	35%
Nunca	8	20%
Total	40	100%

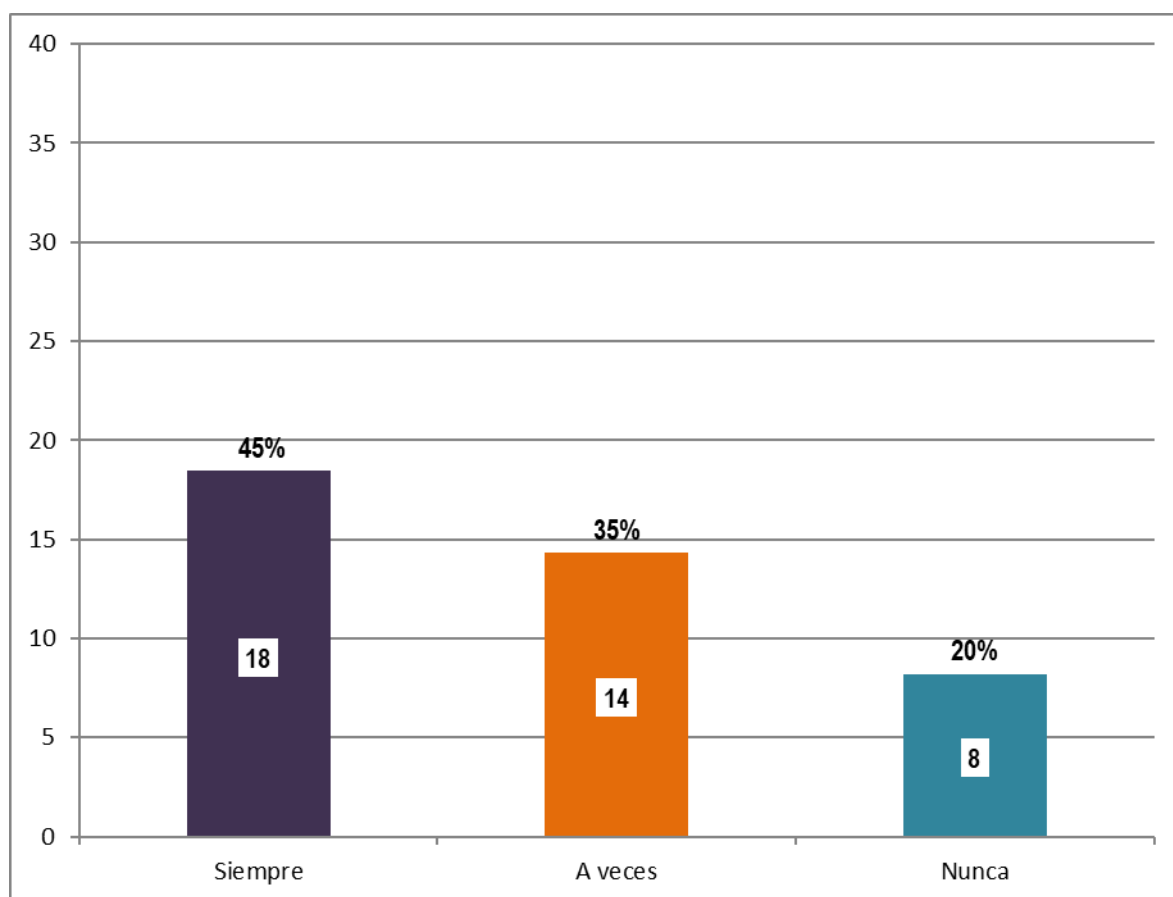
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la mayoría que representa el 45% manifiesta que se la institución toma en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza, el 35% indica que sólo a veces ello ocurre y el 20% manifiesta que nunca se toman en cuenta sus aportes.

13. Considera que la Institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 13



14. Participa entusiastamente en las actividades que organiza su Institución.

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 14

Alternativas	F	%
Siempre	28	70%
A veces	12	30%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

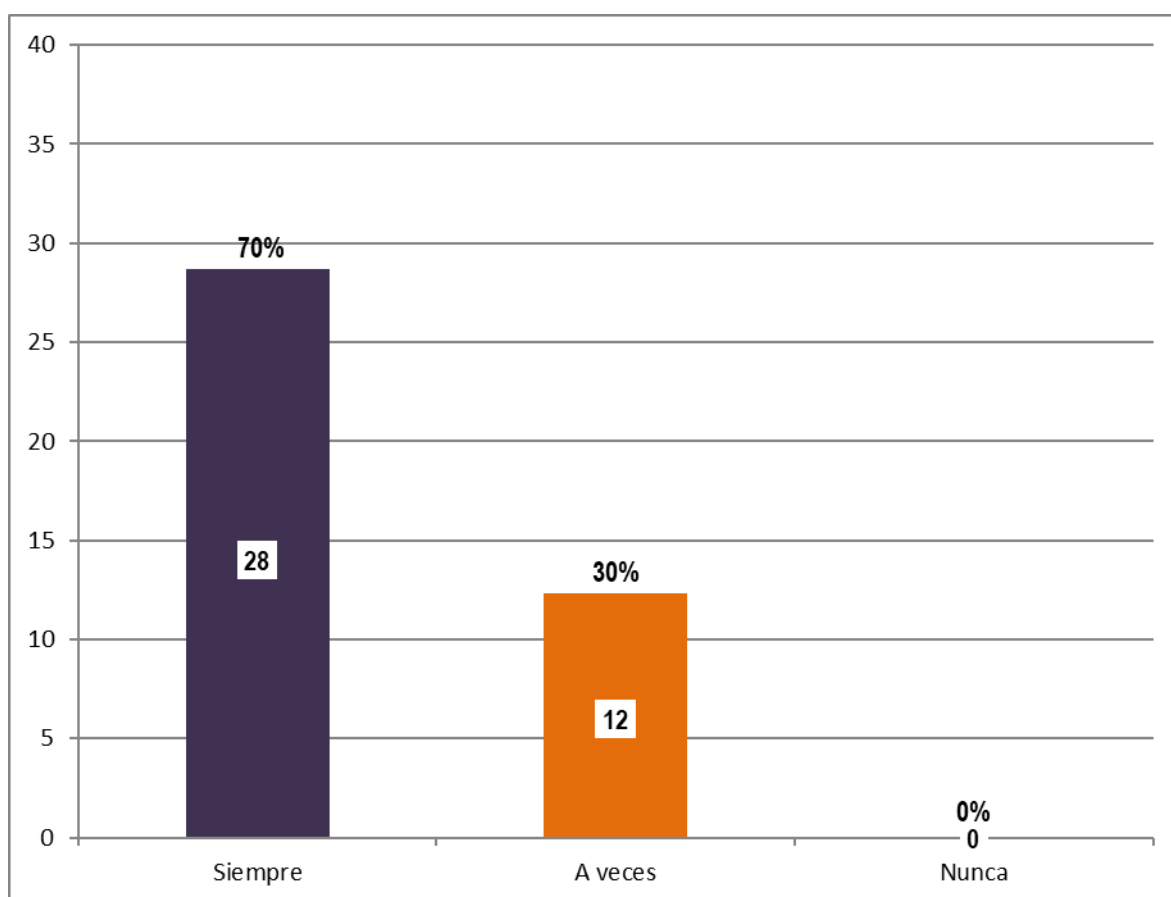
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la mayoría que representa el 70% siempre participa entusiastamente en las actividades que organiza el gobierno regional y el 30% señala que a veces participa de manera entusiasta porque en ocasiones se exceden del horario y tiene otras obligaciones.

14. Participa entusiastamente en las actividades que organiza su Institución.

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 14



15. Tiene una fuerte sensación de pertenencia con su institución

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 15

Alternativas	F	%
Siempre	36	90%
A veces	4	10%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

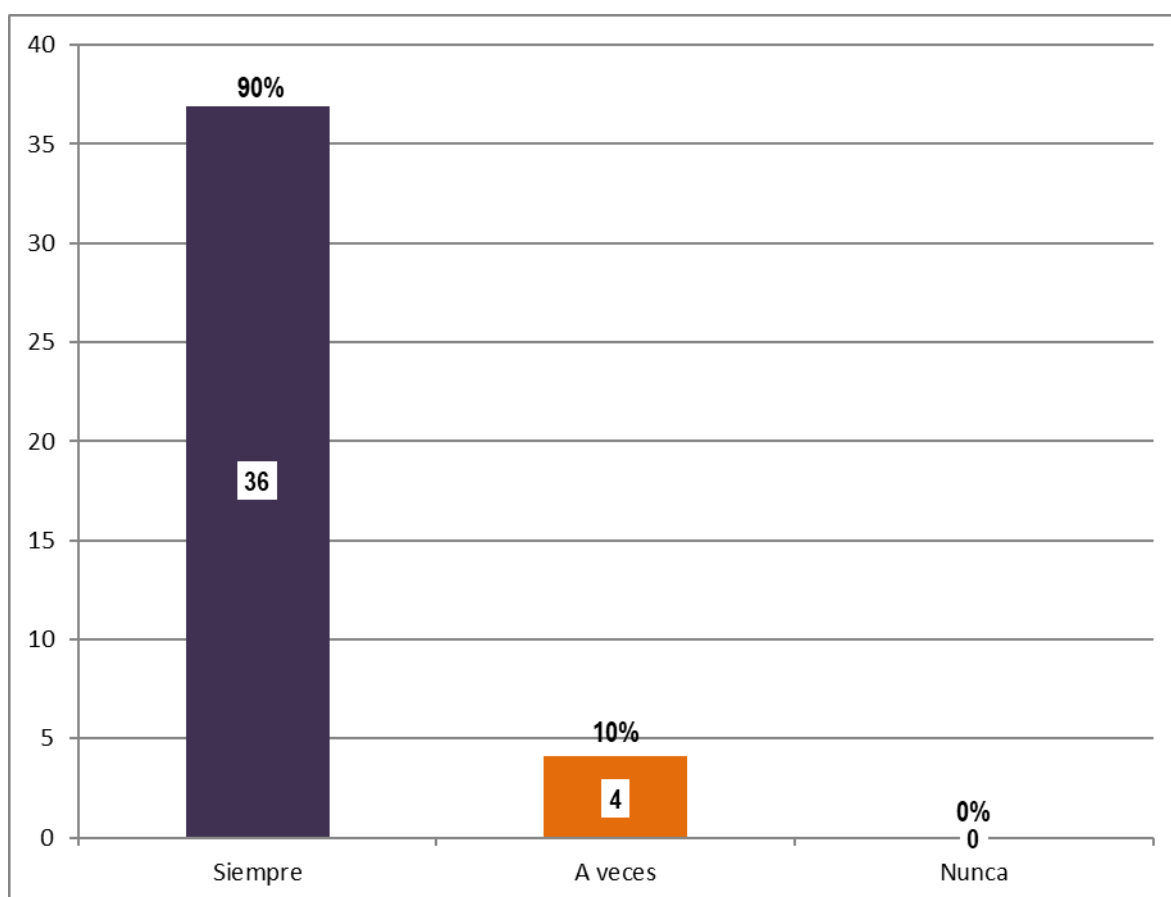
Interpretación

En el presente cuadro se observa que el 90% tiene una fuerte sensación de pertenencia con su institución y el 10% señala que a veces porque no toman en cuenta sus aportes y no la favorecen con los cursos de capacitación entre otros.

15. Tiene una fuerte sensación de pertenencia con su institución

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 15



16. Se siente seguro y estable en su institución

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 16

Alternativas	F	%
Siempre	36	90%
A veces	0	0%
Nunca	4	10%
Total	40	100%

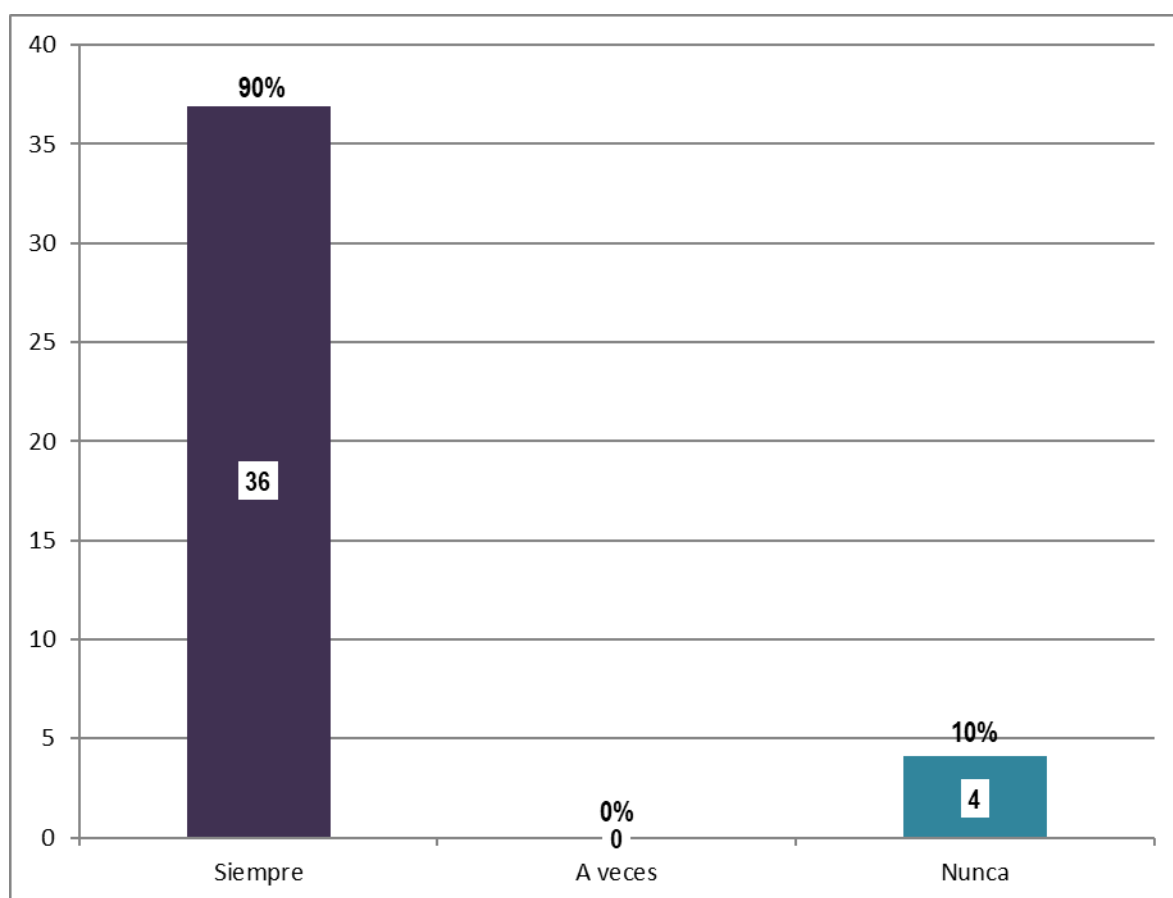
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la gran mayoría de los trabajadores que representa el 90% se siente seguro y estable en el gobierno regional porque tienen un contrato vigente, sin embargo el 10% manifestó que no lo está en razón que ha visto como en algunos casos existe inestabilidad laboral por escaso presupuesto.

16. Se siente seguro y estable en su institución

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 16



17. Atiendo con amabilidad y gentiliza al público

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 17

Alternativas	F	%
Siempre	40	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

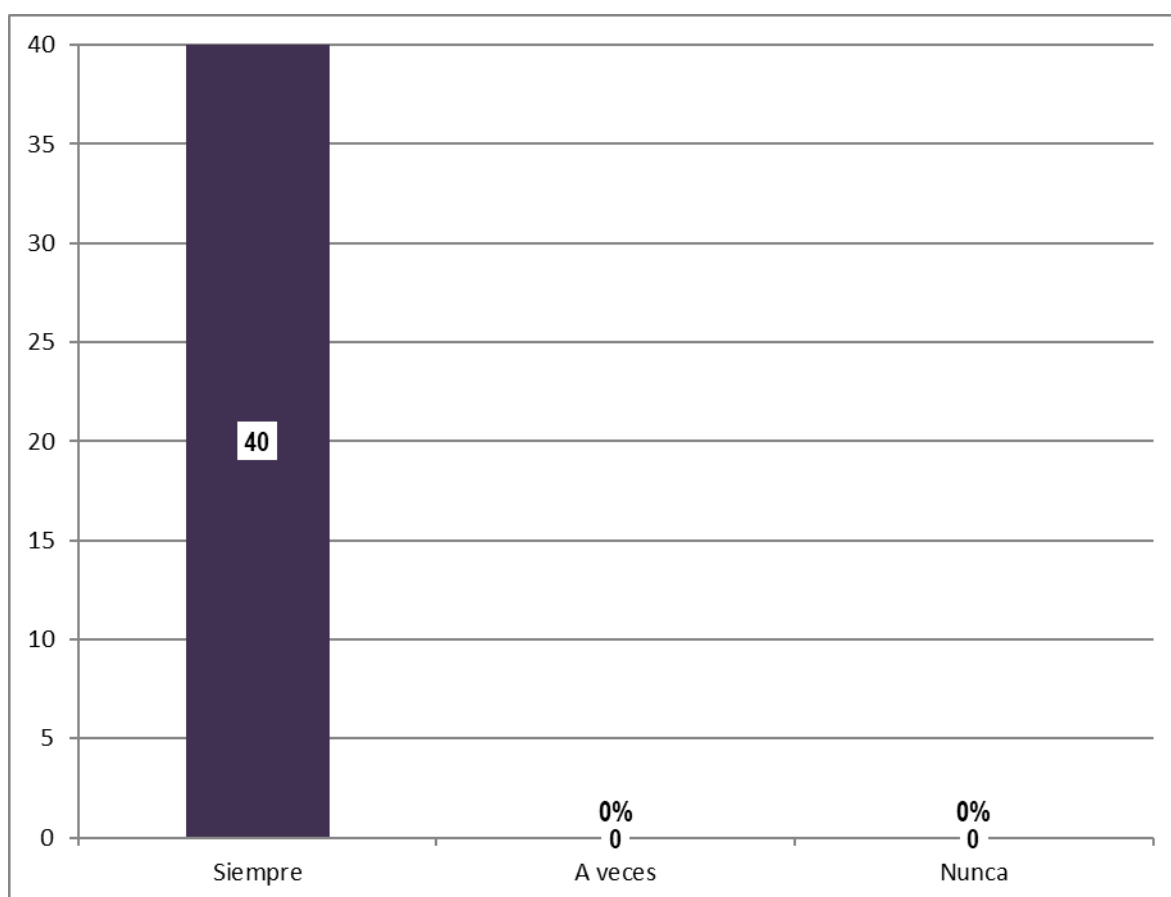
Interpretación

En el presente cuadro se observa que el 100% de los trabajadores atiende con amabilidad y gentiliza al público, porque comprende que ellos son la razón de ser de la institución donde laboran.

17. Atiendo con amabilidad y gentileza al público

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 17



18. Mis superiores se sienten satisfechos con el trabajo que realizo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 18

Alternativas	F	%
Siempre	24	60%
A veces	12	30%
Nunca	4	10%
Total	40	100%

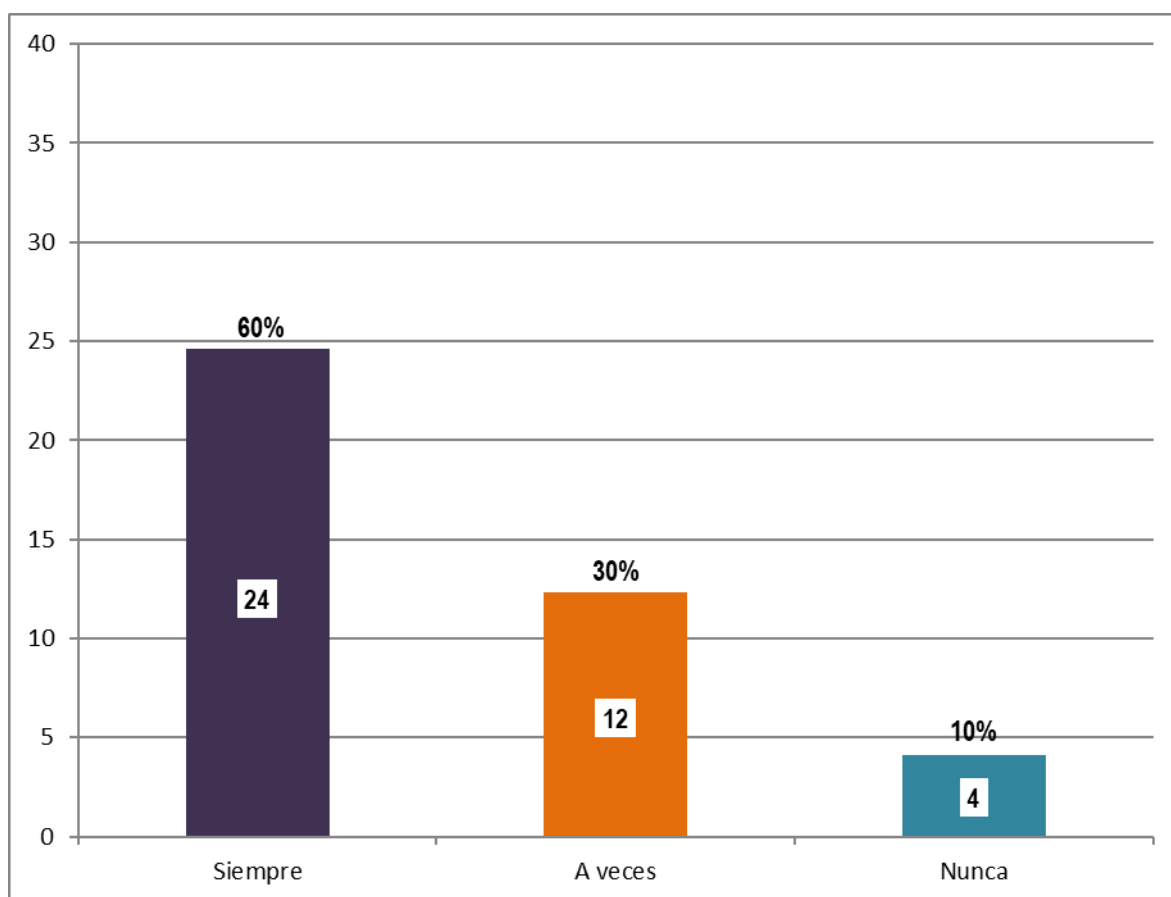
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la mayoría que representa el 60% considera que sus superiores se sienten satisfechos con el trabajo que realiza, sin embargo, el 30% señala que a veces porque los jefes no son muy comunicativos y no saben cuándo están satisfechos o no y el 10% manifestó que por más que se esfuerce su jefe no esta satisfecho con lo que hace.

18. Mis superiores se sienten satisfechos con el trabajo que realizo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 18



19. Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda por iniciativa propia

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 19

Alternativas	F	%
Siempre	20	50%
A veces	14	35%
Nunca	6	15%
Total	40	100%

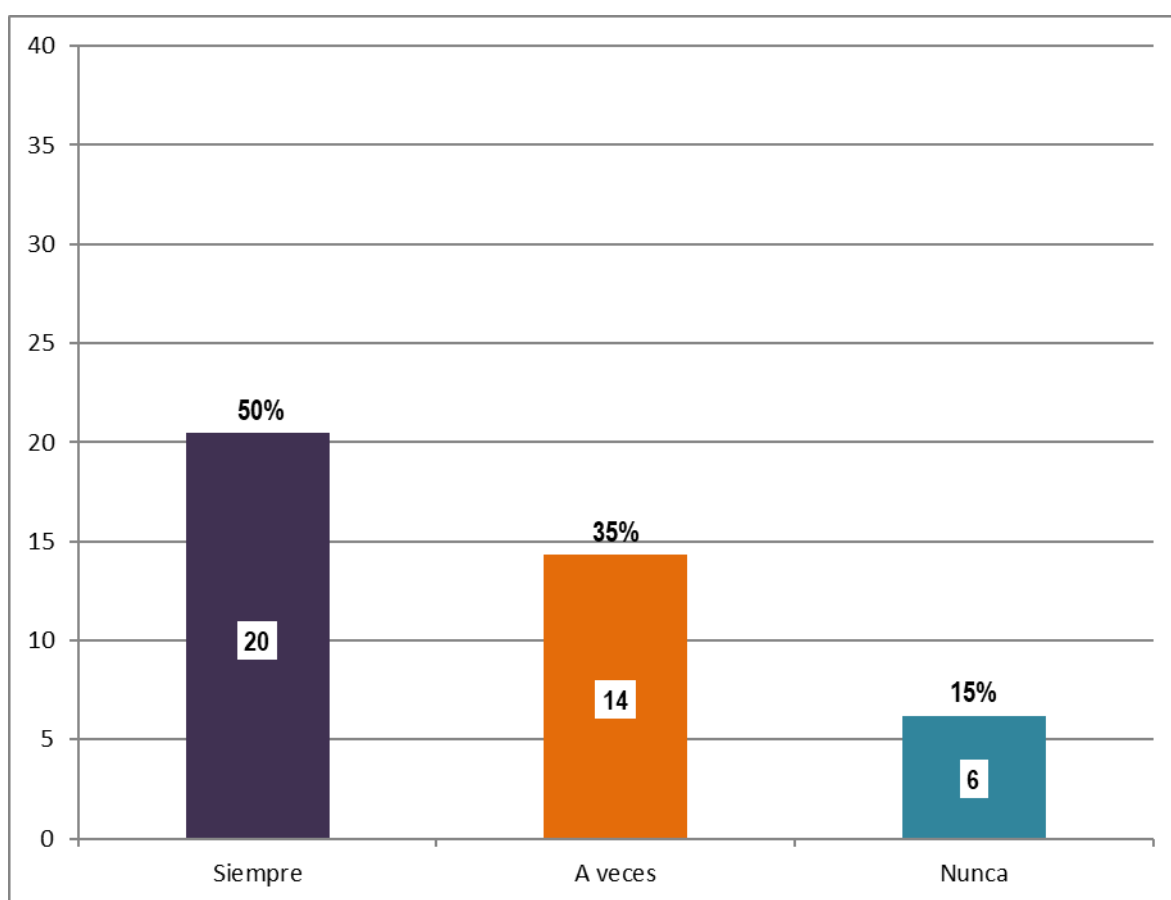
Interpretación

En el presente cuadro se observa que el 50% de los trabajadores apoyan a mis compañeros cuando necesitan ayuda por iniciativa propia, el 35% indicó que a veces ayuda porque primero da prioridad a la tarea que le han encomendado y el 15% nunca brinda ayuda porque tampoco la reciben.

19. Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda por iniciativa propia

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 19



20. Soluciono los problemas en mi área por cuenta propia, recurro a mi jefe inmediato en casos extremos.

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 20

Alternativas	F	%
Siempre	30	75%
A veces	8	20%
Nunca	2	5%
Total	40	100%

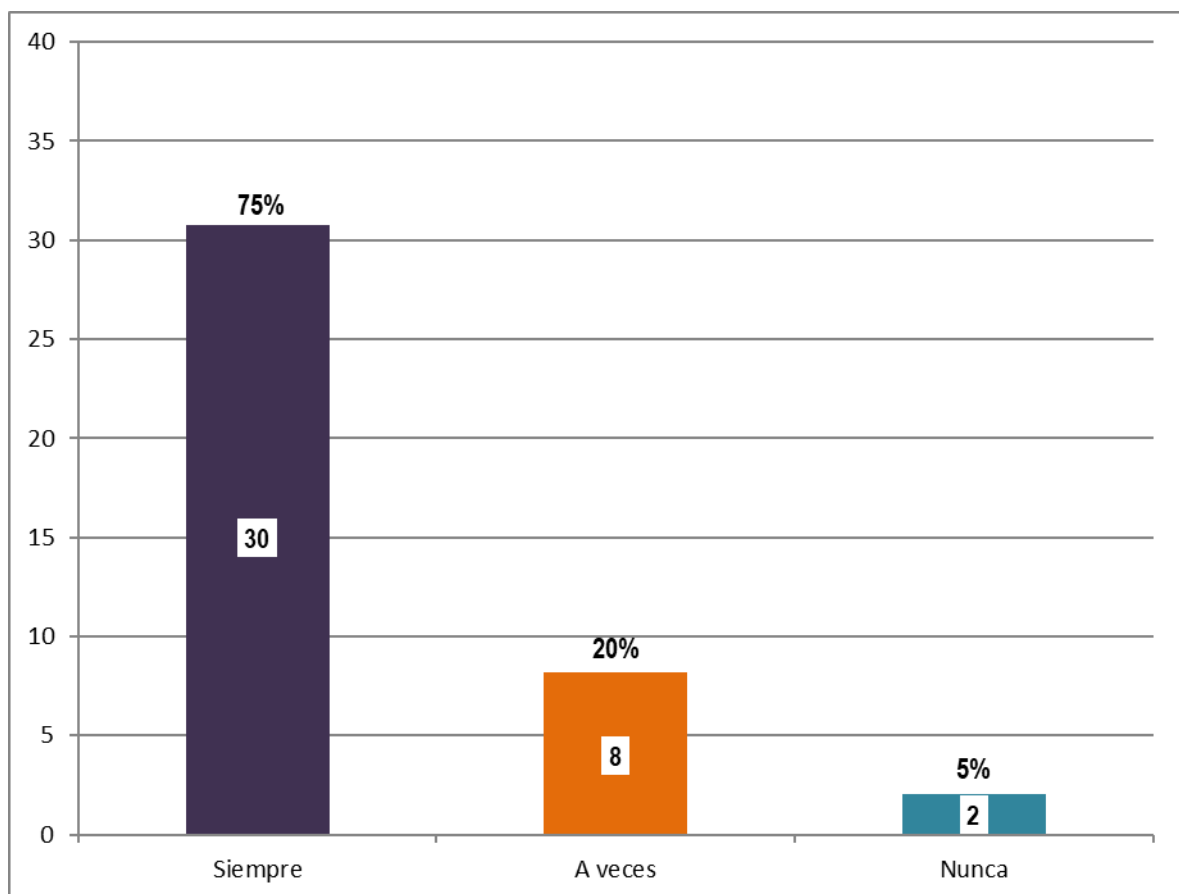
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la gran mayoría de los trabajadores que representa el 75% por lo general solucionan los problemas en su área por cuenta propia y recurre a su jefe inmediato en casos extremos, sin embargo el 20% solo a veces recurre al jefe para que le ayude a solucionar y el 5% nunca busca ayuda y soluciona las dificultades que se presentan.

20. Solucionar los problemas en mi área por cuenta propia, recurro a mi jefe inmediato en casos extremos.

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 20



21. Estoy conforme con las decisiones que toma mi jefe inmediato superior

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 21

Alternativas	F	%
Siempre	8	20%
A veces	30	75%
Nunca	2	5%
Total	40	100%

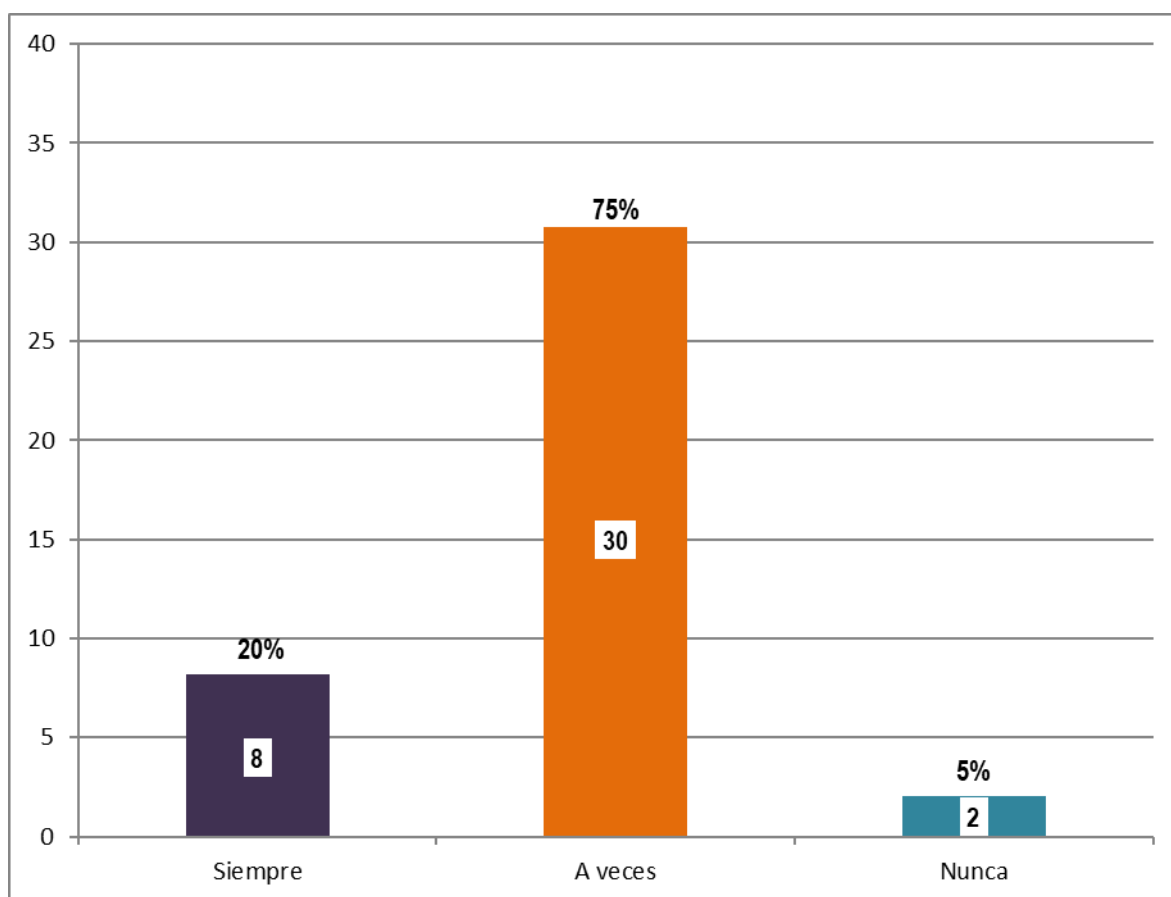
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la gran mayoría a veces esta conforme con las decisiones que toma su jefe inmediato superior porque en algunos casos ya todo está direccionado, sin embargo, el 20% siempre esta de acuerdo porque considera que la autoridad siempre toma las mejores decisiones y el 5% no está de acuerdo.

21. Estoy conforme con las decisiones que toma mi jefe inmediato superior

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 21



22. Las normas son aplicadas por igualdad entre los trabajadores

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla

Alternativas	F	%
Siempre	6	14%
A veces	32	76%
Nunca	4	10%
Total	42	100%

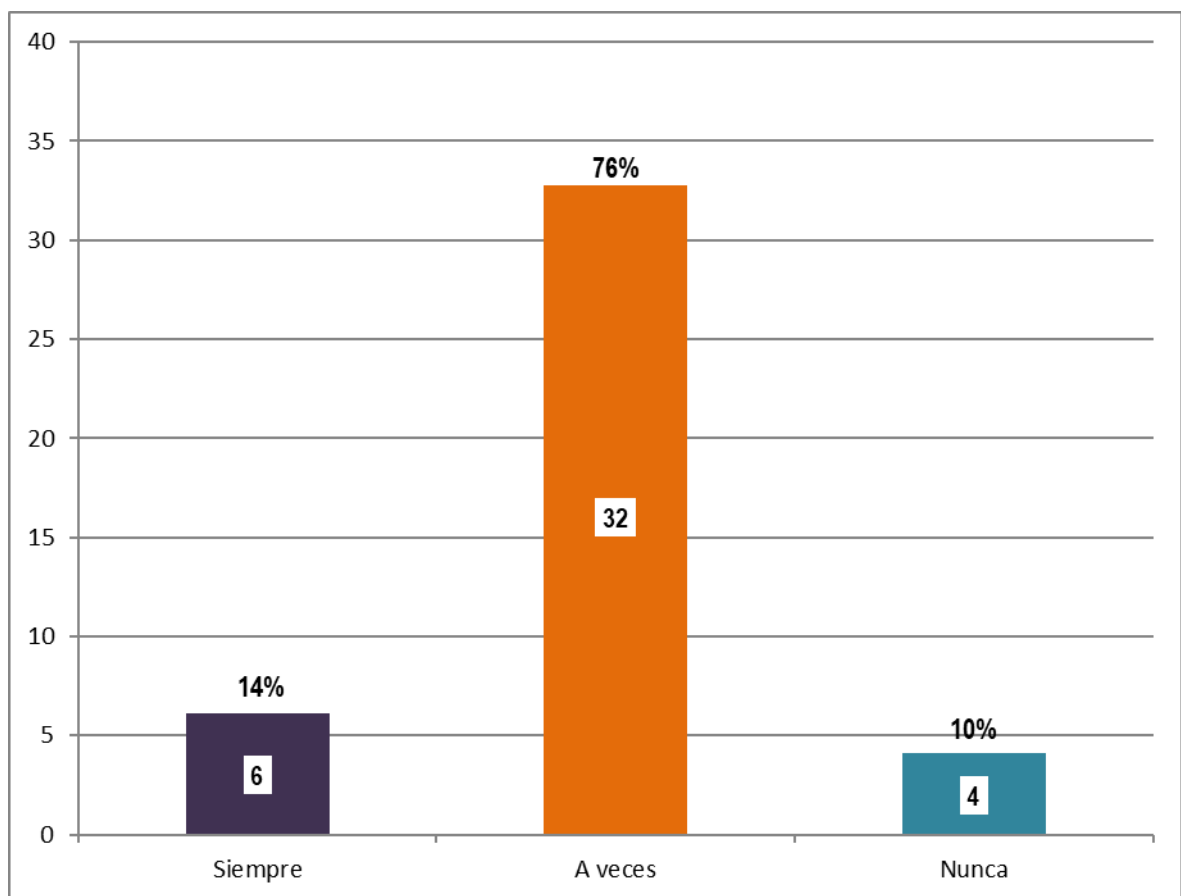
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la mayoría que refleja el 76% considera que a veces las normas son aplicadas por igualdad entre los trabajadores, el 14% señala que siempre y el 10% enfatiza que nunca.

22. Las normas son aplicadas por igualdad entre los trabajadores

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 22



23. Existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 23

Alternativas	F	%
Siempre	24	60%
A veces	10	25%
Nunca	6	15%
Total	40	100%

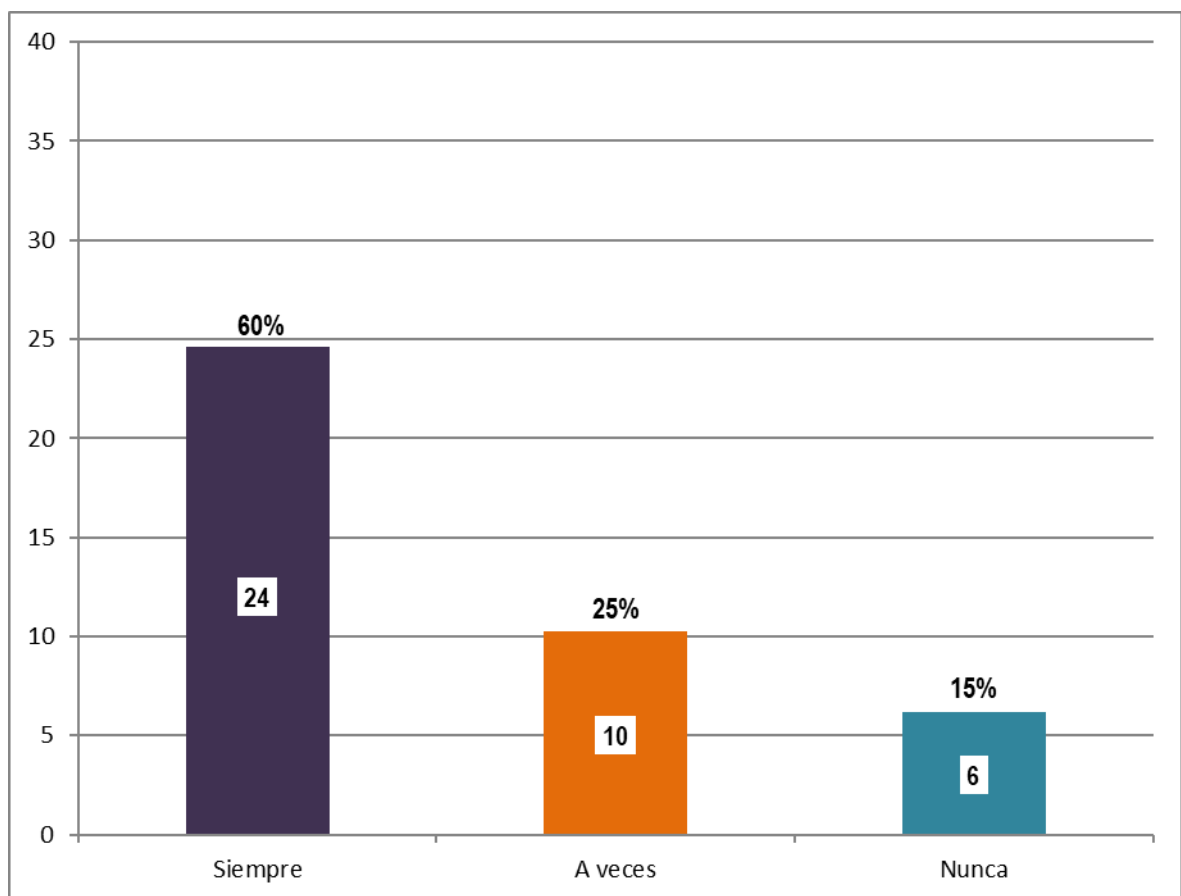
Interpretación

En el presente cuadro se observa que el 60% de los trabajadores indica que existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo como las cámaras de vigilancia, la señalética entre otros, sin embargo el 25% indica que a veces porque les falta más medidas y que ello los hace vulnerables y el 15% señala que nunca.

23. Existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 23



24. Siento que puedo obtener la experiencia necesaria para nuevos cargos

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Tabla 24

Alternativas	F	%
Siempre	38	95%
A veces	2	5%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

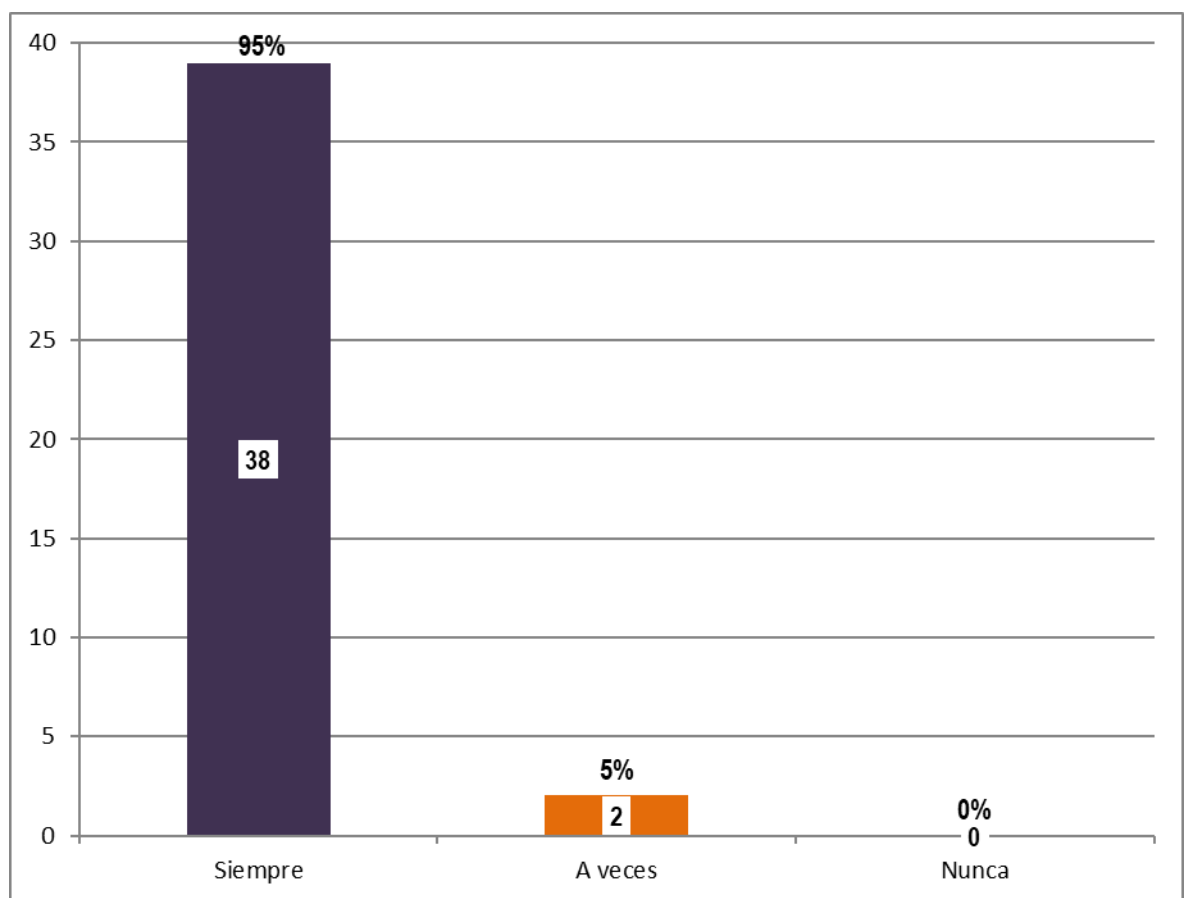
Interpretación

En el presente cuadro se observa que la gran mayoría que representa el 95% señaló que siente que puede obtener la experiencia necesaria para nuevos cargos sin embargo el 5% indicó que a veces se pueden dar estos casos, pues estudiando y capacitándose por su cuenta también ayuda a tener un mejor currículum y por ende oportunidad para acceder a nuevos cargos.

24. Siento que puedo obtener la experiencia necesaria para nuevos cargos

a) Siempre b) A veces c) Nunca

Gráfico 24



5.2. Discusión

En el presente trabajo se evidencia una falta de liderazgo por parte de los jefes del área de secretaria general del gobierno regional de Lima en la dimensión motivación ya que en un 10% incentivan al trabajo en equipo, un 13% brindan apoyo a los trabajadores cuando tienen problemas, un 5% de comunicación mantienen con el entorno y en un 40% que es el porcentaje más alto en este rubro aportan a la solución de conflictos internos, ello en razón que son tareas propias del área que tiene que desempeñar y no lo hacen por iniciativa propia. Sin embargo en la dimensión oportunidad de trabajo existe una motivación en una escala regular ya que el 75% señala que se le paga las horas adicionales, el 55% recibe capacitación para tener un mejor desempeño en el área y el 70% se siente realizado profesionalmente y siente que hace un buen trabajo al cumplir la función que se le encomienda; sin embargo existe un declive en este rubro ya que en un porcentaje bajo representado en un 19% los trabajadores sienten que tienen pocas opciones de ascender de puesto. Por otro lado la dimensión Responsabilidad es la que más destaca evidenciándose el compromiso que asumen los trabajadores atendiendo al público con porcentajes del 100% en cuanto al aporte al logro de la visión institucional, el 90% cumple con el horario que se le asigna, el 88% cumple las funciones encomendadas en el tiempo previsto.

En cuanto a la variable desempeño laboral en la dimensión relevancia se evidencia los mejores logros ya que el 90% de los trabajadores tienen una fuerte sensación de pertenencia con la institución y se sienten seguros, así también el 70% participa con entusiasmo en las actividades que se programan. En la dimensión calidad también tienen fortalezas ya que el 100% atiende al público con amabilidad y gentileza y el 75% soluciona los problemas que se le presentan y sólo en casos extremos recurren a su jefe inmediato. En la dimensión confiabilidad existe una baja expectativa del trabajador en cuanto evidencia su disconformidad con las decisiones que toma el jefe inmediato

superior en un 20% y percibe que el trato no es igual para todos en un 14%; sin embargo percibe que el ambiente de trabajo es un lugar seguro y trabaja con ahínco para adquirir experiencia que en un futuro próximo le permita obtener el anhelado ascenso.

CONCLUSIONES

- ✓ Se determinó que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores teniendo un impacto positivo.
- ✓ Se evidenció la falta de liderazgo del jefe del área de secretaría general del Gore que es una debilidad que influye negativamente en los trabajadores.
- ✓ Se demostró que los trabajadores cumplen un rol importante en la organización y que su identificación con la institución es un valor importante en el servicio que brindan

RECOMENDACIONES

- ✓ El gobierno regional debe tener un mejor criterio de selección en su personal y seleccionar a la persona idónea para que asuma una jefatura.
- ✓ El área de secretaría general del gobierno regional se debe dar un trato igualitario a los trabajadores a fin que todos tengan la oportunidad de recibir capacitación.
- ✓ Se debe estimular con oportunidad de ascenso a los trabajadores que tengan un buen desempeño laboral

REFERENCIAS

- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. Aprendizaje*
Cengage. Universidad ESAN.
- Bustos, Paulina y Miranda, Mauricio (2001) *Clima Organizacional*. Lautaro.
- Barroso, Paolo. (2004) Dimensiones del Clima Organizacional: Instituto Nacional de
Canalizaciones. Departamento de Relaciones Humanas.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*, séptima edición.
Tlalnepantla, México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Del Pozo, M. (1997). *Cultura empresarial y comunicación interna: su influencia en la gestión
estratégica*. Editorial Fragua.
- Diez, S. (2006). *Técnicas de Comunicación: La comunicación en la empresa*. Editorial Ideas
propias.
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. (1a ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos
Interamericana. Séptima edición. Tlalnepantla, Edo.
- Hellriegel, D., & Slocum Jr., J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Thomson. (13
ed.).

- Hernandez, F. & B (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Luthans F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. McGraw – Hill
- Palma, S. (2004). *Clima Laboral*. S. Palma, Escala Clima Laboral CL-SPC
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*.
Materiales.
- Peña, B., & Batalla, P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Dykinson.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Panapo.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson educación (décimo tercera edición).
- Rodríguez, D. & Opazo, M. (2009). *Comunicación de la organización*. (2a ed.). Alfaomega
- Sánchez, C. (2008). Motivación, satisfacción y vinculación: ¿es gestionable la voluntad de las personas en el trabajo? *Acción psicológica*, 5(1), 9-28.
- Schein, E. (1985). *Cultura organizacional y liderazgo*, Jossey-Bass, San Francisco
- Tarazona, David y Alba, Roger (2004) *Condiciones psicosociales del trabajo*. UNMSM.
- Tessi, M. (2011). *Viajero Ejecutivo*. BCD travel, v (11), p.18.

Web grafía

Boada Llerena, Natalia Angelica (2019) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de Servicios de Seguridad Peruana en 2018, realizado en la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú para obtener el Título de Licenciado en Administración. Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. [En línea] disponible el 18 de diciembre del 2019, Obtenido de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf

Blum M. y Naylor J. (1982). Psicología industrial (Sus fundamentos teóricos y Sociales). México: Editorial Trillas, [En línea] disponible el 06 de octubre del 2019, Obtenido de: <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. McGrawHill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., México. [En línea] disponible el 20 de Noviembre del 2019: Obtenido de <file:///C:/Users/User01/Downloads/DialnetClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>

Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral: (Trabajo final de grado). Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas. [En línea] disponible el 18 de diciembre del 2019, Obtenido de <http://bdigital.uncu.edu.ar/4875>

Locke, E. A. (1976). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral, en Dunnette. Artículo de Investigación. Rand McNally College Ed. Manual de psicología industrial y organizacional. Chicago - Estados Unidos. . [En línea] disponible el 18 de diciembre.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07179553200200020000

Robbins, S. P. (1998). Comportamiento Organizacional., México: Prentice Hall, Octava edición.
[En línea] de: <http://www.cars59.com/wpcontent/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>

Vara, A. (2012). Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Lima, Perú. . [En línea] , obtenido de:
http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/Manual_7pasos_aristidesvara1.pdf

APÉNDICE

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2020.



CUESTIONARIO

Instrucciones:

Este cuestionario es anónimo y forma parte de un trabajo de investigación para la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Pedimos vuestra colaboración leyendo cuidadosamente las preguntas y encerrando en círculo la alternativa que crea por conveniente. La información brindada es de carácter estrictamente confidencial. De la veracidad de los datos depende la realización de este trabajo

MOTIVACIÓN

Liderazgo

1. Su jefe inmediato incentiva el trabajo en equipo
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
2. Recibe apoyo de su jefe ante los problemas que se le presentan
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
3. Es frecuente la comunicación entre su jefe y los trabajadores
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
4. Su jefe soluciona conflictos internos entre los trabajadores
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

Oportunidad de desarrollo

5. Le reconocen las horas extras laboradas en su salario
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
6. Recibe capacitación para mejorar su desempeño laboral
 - a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca

7. Tiene posibilidades de ascender a otros puestos de trabajo
a) Siempre b) A veces c) Nunca
8. Se siente realizado profesionalmente en la función que le han encomendado
a) Siempre b) A veces c) Nunca

Responsabilidad

9. Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo
a) Siempre b) A veces c) Nunca
10. Cumpló con las funciones encomendadas en el tiempo previsto
a) Siempre b) A veces c) Nunca
11. Cumpló a cabalidad con mi horario de trabajo
a) Siempre b) A veces c) Nunca
12. Con tu trabajo aportas al logro de la visión institucional del Gobierno Regional
a) Siempre b) A veces c) Nunca

DESEMPEÑO LABORAL

Relevancia

13. Considera que la Institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza
a) Siempre b) A veces c) Nunca
14. Participa entusiastamente en las actividades que organiza su Institución.
a) Siempre b) A veces c) Nunca
15. Tiene una fuerte sensación de pertenencia con su institución
a) Siempre b) A veces c) Nunca
16. Se siente seguro y estable en su institución
a) Siempre b) A veces c) Nunca

Calidad

17. Atiendo con amabilidad y gentileza al público
a) Siempre b) A veces c) Nunca

18. Mis superiores se sienten satisfechos con el trabajo que realizo
a) Siempre b) A veces c) Nunca
19. Apoyo a mis compañeros cuando necesitan ayuda por iniciativa propia
a) Siempre b) A veces c) Nunca
20. Soluciono los problemas en mi área por cuenta propia, recurro a mi jefe inmediato en casos extremos.
a) Siempre b) A veces c) Nunca

Confiabilidad

21. Estoy conforme con las decisiones que toma mi jefe inmediato superior
a) Siempre b) A veces c) Nunca
22. Las normas son aplicadas por igualdad entre los trabajadores
a) Siempre b) A veces c) Nunca
23. Existen medidas de seguridad en el ambiente de trabajo
a) Siempre b) A veces c) Nunca
24. Siento que puedo obtener la experiencia necesaria para nuevos cargos
a) Siempre b) A veces c) Nunca

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



