

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL  
GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI, SEDE CENTRAL, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**MOYA MATIAS FRANK JERRY**

**SIMON LAFOSSE ARMIN MIGUEL**

**ZEGARRA LÓPEZ CHRISTIAN PAOLO**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**  
**\*Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional\***

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 11:00 am del día martes 25 de setiembre del 2018, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente)**, **Mg. Roy James Perez Rios (Miembro)** y **Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL SEDE CENTRAL 2017", por los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Frank Jerry Moya Matías**, y teniendo en cuenta:

Exposición resumida del tema de investigación con ayuda audiovisual	Presentación y análisis de los hallazgos más importante del trabajo	Conclusiones y recomendaciones	Formulación y Absolución de preguntas formuladas por el Jurado Evaluador
<i>Bueno</i>	<i>Bueno</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular.</i>

Según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, la Bachiller obtuvo la calificación final de:

*Aprobado por mayoría*

Siendo las 12:15 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía  
(PRESIDENTE)

Mg. Roy James Perez Rios  
(MIEMBRO)

Dr. Walter Ortiz Meza  
(MIEMBRO)



Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso  
SECRETARIO ACADEMICO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 11:00 am del día martes 25 de setiembre del 2018, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente), Mg. Roy James Perez Rios (Miembro) y Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro).

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL SEDE CENTRAL 2017", por los Bachilleres en Ciencias Administrativas: Armin Miguel Simón Lafosse, y teniendo en cuenta:

Table with 4 columns: Exposición resumida del tema de investigación con ayuda audiovisual, Presentación y análisis de los hallazgos más importantes del trabajo, Conclusiones y recomendaciones, and Formulación y Absolución de preguntas formuladas por el Jurado Evaluador. All cells contain the handwritten word 'Bueno' or 'Reservado'.

Según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, la Bachiller obtuvo la calificación final de: Aprobado por Mayoria.

Siendo las 12:15 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Signature of Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (PRESIDENTE)

Signature of Mg. Roy James Perez Rios (MIEMBRO)

Signature of Dr. Walter Ortiz Meza (MIEMBRO)

Signature of Mg. Edgar Guizado Moscoso SECRETARIO ACADEMICO, with the official seal of the Universidad Nacional de Ucayali.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las... 11.02.2018 del día martes 25 de setiembre del 2018, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Presidente), Mg. Roy James Perez Rios (Miembro) y Dr. Walter Ortiz Meza (Miembro).

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL SEDE CENTRAL 2017", por los Bachilleres en Ciencias Administrativas: Christian Paolo Zegarra Lopez, y teniendo en cuenta:

Table with 4 columns: Exposición resumida del tema de investigación con ayuda audiovisual, Presentación y análisis de los hallazgos más importante del trabajo, Conclusiones y recomendaciones, and Formulación y Absolución de preguntas formuladas por el Jurado Evaluador. Handwritten entries: Bueno, Bueno, Bueno, Regular.

Según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, la Bachiller obtuvo la calificación final de:

Aprobado por Mayoría.

Siendo las... 12.11.2018 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Signature of Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (PRESIDENTE)

Signature of Mg. Roy James Perez Rios (MIEMBRO)

Signature of Dr. Walter Ortiz Meza (MIEMBRO)

Signature of Mg. Edgar Guizado Moscoso SECRETARIO ACADEMICO with official stamp of Universidad Nacional de Ucayali

## ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito parcial para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía



.....  
Presidente

Mg. Roy James Pérez Ríos



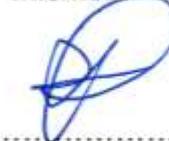
.....  
Miembro

Dr. Walter Ortiz Meza



.....  
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando



.....  
Asesor

Bach. Frank Jerry Moya Matias



.....  
Tesisista

Bach. Armin Miguel Simon Lafosse



.....  
Tesisista

Bach. Christian Paolo Zegarra López



.....  
Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

## Constancia

N° 223

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI, SEDE CENTRAL, 2017**

Cuyos autores son :

- MOYA MATIAS, FRANK JERRY
- SIMON LAFOSSE, ARMIN MIGUEL
- ZEGARRA LÓPEZ, CHRISTIAN PAOLO

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional : ADMINISTRACIÓN

Asesor : PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 10 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de plagio, por lo que SI se aprueba su originalidad.

Fecha: 16/07/2019

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL  
DRA. DINA PARI QUISPE  
Dir. Gen. Prod. Intel

**REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS**

Yo, Frank Jerry Moya Matias

Autor de la TESIS titulada:

"Motivación y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Gobierno Regional Sede Central 2017"

Sustentada el año: 2018

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y contables

Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 08 / 2019

Email: ULTRA-COLOR@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 996697043

DNI: 47774287

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Armin Miguel Simon Lafosse

Autor de la TESIS titulada:

"Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del Gobierno Regional sede central 2017"

Sustentada el año: 2018

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fabanardo

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

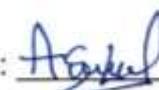
Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 08 / 2019

Email: Arminlafosse87@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 964564429

DNI: 44931723

**REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS**

Yo, CHRISTIAN PAOLO ZEGARRA LOPEZ

Autor de la TESIS titulada:

"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL SEDE CENTRAL 2017"

Sustentada el año: 2018

Con la asesoría de: DR. LIMBER PINCHI FASANANDO

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 08 / 2019

Email: CHRISTIANDK18@HOTMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 917 927 398

DNI: 73 98 1083

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios y a nuestros padres. A Dios porque ha estado con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentaba.

## **AGRADECIMIENTO**

Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el grupo de trabajo, por ello agradecemos a nuestro asesor, Dr. Limber Pinchi Fasanando, por su paciencia y sabiduría.

A nuestros padres quienes a lo largo de toda nuestra vida nos han apoyado y motivado en nuestra formación académica, creyeron en nosotros en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades.

A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias por su enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN .....	xviii
ABSTRACT .....	xix
INTRODUCCIÓN .....	xx
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Descripción del Problema .....	1
1.2. Formulación del Problema .....	5
1.3. Objetivo General y Objetivos Específicos .....	6
1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis .....	7
1.4.1. Hipótesis General .....	7
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	7
1.5. Variables .....	8
1.5.1. Definición Conceptual de Variables.....	8
1.5.2. Definición Operacional.....	8
1.6. Operacionalización de Variables.....	9
1.7. Justificación e Importancia .....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.1.1. Motivación.....	13

2.1.2. Desempeño Laboral .....	15
2.2. Bases Teóricas .....	17
2.2.1. Motivación.....	17
2.2.2. Desempeño Laboral .....	26
2.3. Definición de Términos Básicos.....	36
2.3.1. Motivación.....	36
2.3.2. Desempeño Laboral .....	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	41
3.1. Método y Diseño de Investigación .....	41
3.1.1. Método de Investigación.....	41
3.1.2. Diseño y Esquema de Investigación .....	41
3.2. Población y Muestra.....	42
3.2.1. Población .....	42
3.2.2. Muestra .....	42
3.3. Procedimiento de Recolección de Datos .....	43
3.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	44
3.5. Procesamiento de Recolección de Datos .....	45
3.6. Tratamiento de los Datos .....	45
3.7. Presentación de Datos .....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	47
4.1. Resultados.....	47
4.2. Discusión de Resultados.....	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
5.1. Conclusiones .....	64
5.2. Recomendaciones .....	66

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	69
ANEXOS.....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables.....	10
<b>Tabla 2.</b> Nivel alcanzado de la variable motivación	47
<b>Tabla 3.</b> Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable motivación.....	47
<b>Tabla 4.</b> Nivel alcanzado de la variable desempeño laboral.....	48
<b>Tabla 5.</b> Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral.....	49
<b>Tabla 6.</b> Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: expectativas.....	50
<b>Tabla 7.</b> Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: estima.....	51
<b>Tabla 8.</b> Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: condiciones de trabajo.....	52
<b>Tabla 9.</b> Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: relaciones interpersonales.....	53
<b>Tabla 10.</b> Relación entre motivación y desempeño laboral.....	55
<b>Tabla 11.</b> Relación entre expectativas y desempeño laboral.....	56
<b>Tabla 12.</b> Relación entre estima y desempeño laboral.....	57
<b>Tabla 13.</b> Relación entre condiciones de trabajo y desempeño laboral.....	58
<b>Tabla 14.</b> Relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Porcentajes obtenidos del variable motivación .....	48
<b>Figura 2.</b> Porcentajes obtenidos de la variable desempeño laboral .....	49
<b>Figura 3.</b> Porcentajes obtenidos de la dimensión expectativas .....	50
<b>Figura 4.</b> Porcentajes obtenidos de la dimensión estima .....	51
<b>Figura 5.</b> Porcentajes obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo .....	52
<b>Figura 6.</b> Porcentajes obtenidos de la dimensión relaciones interpersonales.	53

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1.</b> Instrumento 1 .....	79
<b>Anexo 2.</b> Instrumento 2 .....	81
<b>Anexo 3.</b> Matriz de consistencia.....	84

## RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el objetivo de determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, estudio que pretende servir de guía a las autoridades y trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, se aplicó a 100 colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali por cada variable, los dos instrumentos contaron 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, en el programa (SPSSv24). Existe una relación positiva muy baja y no significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, lo que nos manifiesta que la mínima motivación a los trabajadores no contribuye en el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Motivación, desempeño, expectativas, trabajo.

## **ABSTRACT**

The present research was carry out with the objective of determining the relation between the motivation and the work performance of the Headquarters of the Ucayali's Regional Government collaborators, 2017, research that expect to serve as a guide to the authorities and workers of the Regional Government of Ucayali. The research is a descriptive correlational research, with transectional correlational design, it was applied to 100 collaborators of the Regional Government of Ucayali for each variable, both surveys had 20 closed questions, 5 response options, the results were processed with the Excel program and data analysis was done through the Pearson coefficient correlation statistical test, program (SPSSv24). There is a very low positive and non-significant relation between the motivation and the work performance in the Headquarters of the Ucayali's Regional Government, 2017, which shows us that the minimum motivation for workers does not contribute to the work performance.

**Keywords:** Motivation, performance, expectations, work.

## INTRODUCCIÓN

El mundo global, en la actualidad está exigiendo al individuo a prepararse tecnológica, social y psicológicamente, para poder enfrentarse a los cambios constantes que viene ocurriendo en el interior y fuera de las organizaciones, y de igual manera las organizaciones deben propender a crear los mecanismos necesarios para que sean más eficientes y competitivos en el mercado, para ello las empresas tienen que crear estrategias para desarrollar el talento humano, una de las bases importantes para lograr el desarrollo dentro de la organización es la motivación del individuo, por esto, es necesario que las empresas consideren la importancia de la misma, como un camino que permitirá impactar sobre su productividad y esto a su vez sobre su desarrollo.

La motivación como tal es un ingrediente fundamental para que el trabajador mejore su desempeño, situación que no ocurre en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, se percibe un deficiente desempeño laboral, se siente un grado de desánimo en el desarrollo de sus funciones, se observa muchas obras paralizadas, las autoridades no muestran capacidad de gestión efectiva, y los trabajadores comentan que su labor no es reconocida por los funcionarios actuales, toda vez que ellos no están aprovechando el conocimiento de los trabajadores de planta, más bien están contratando profesionales de otras regiones que demoran en aclimatarse, lo que trae como consecuencia la demora de muchos trámites, problema que afecta directamente la economía de la población en general, por estos motivos se desarrolla el trabajo de investigación, bajo el siguiente esquema:

Capítulo I: en este capítulo se describe el problema, la formulación del problema, se plantea el objetivo, la hipótesis, se conceptualiza y operacionaliza las variables, se justifica y se describe la importancia de la investigación.

Capítulo II: en este capítulo se describe los antecedentes, las teorías, y definiciones de términos básicos.

Capítulo III: en este capítulo se plantea el tipo, diseño y esquema de investigación, se identifica la población, se calcula la muestra y muestreo, se describe la técnica para la formulación de instrumentos de recolección de datos y de recojo.

Capítulo IV: en este capítulo se describe los resultados del trabajo de campo, de la hipótesis y se plantea la discusión de resultados.

Capítulo V: en este capítulo presentamos las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, la investigación presenta las referencias bibliográficas y los anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

Según Caballero y Millán (2015), en el mundo de la Administración pública y también en la empresa privada, hablar de motivación no significa sólo dinero, sino otros elementos que van más allá del factor económico. En Japón, la seguridad laboral es más importante que la realización personal. En los países escandinavos, la calidad de vida laboral y las necesidades son premisas imprescindibles por conseguir la motivación. En cambio, en los EE.UU. el éxito en el trabajo es un factor de motivación muy importante. Para los ingleses y los alemanes, la puntualidad es un signo que es necesario tener en cuenta; en cambio, en los países de cultura hispana la puntualidad no es demasiado apreciada.

Sin embargo, según El Espectador (2015), una investigación realizada por el Grupo Multidisciplinario de Políticas Públicas (GMPP) de la Escuela de Gobierno de la Universidad de los Andes advierte que la fuerza laboral actual del Estado colombiano, en muchas de sus entidades, está envejecida, poco motivada y valorada negativamente por los ciudadanos. Según el estudio, el sector público colombiano es hoy es visto como uno de los grupos que más desconfianza genera entre la gente, después de los congresistas. Según los investigadores, hoy el sector no solo afronta el desafío de conformar una fuerza de trabajo que responda con calidad a las necesidades del Estado y de la sociedad, sino

que tiene el reto de vincular a los mejores talentos, renovar su personal dado el envejecimiento de sus empleados, retener a funcionarios de alto desempeño y desarrollar estrategias que visibilicen y valoren de forma positiva a los servidores y a las entidades.

Por otra parte, de acuerdo, a Alcazar (2015), no obstante, en la realidad, la dificultad no viene sólo de los requerimientos reales y esenciales para ejecutar buenos proyectos, sino también de trabas burocráticas que entorpecen incluso los proyectos buenos que vienen siendo ejecutados por servidores públicos capaces. La ecuación entonces se complica, porque, así se tenga la motivación y ganas de ejecutar buenos proyectos, muchas veces no se cuenta con las capacidades, y en los casos en que se tienen capacidades, se tienen que sortear una serie de obstáculos y trabas burocráticas de distinto nivel e índole. En la región Arequipa se tiene la motivación y buenas intenciones en lo que a ejecución de proyectos se refiere. A la fecha, el Gobierno Regional ha logrado iniciar las obras del tan esperado proyecto Majes-Siguas II, y ha resuelto en el camino muchos problemas.

Lo mismo viene ocurriendo en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, si bien es cierto se ha implementado una serie de talleres referidos a la Gerencia del Cambio, pero según muchos trabajadores no está surtiendo efectos positivos, entendemos que toda capacitación se hace con el propósito de mejorar la gestión, pero esto solo queda en teoría, ya que los trabajadores no se sienten motivados por muchas razones, indican que existe falta de liderazgo, no toman en cuenta sus opiniones, no hay trabajo en equipo, pareciera que se ha

perdido la identificación con la institución, tampoco se implementan acciones recreativas y deportivas, con lo queda demostrado que el Gobierno Regional de Ucayali, está pasando por momentos muy difíciles, falta integrar y motivar a los trabajadores en general, la motivación está entrelazada con el desempeño laboral, por ello también se investigó esta variable en los diferentes contextos.

De ahí, según Rodríguez (2015), ¿Por qué los españoles trabajan 277 horas más que los alemanes, pero son menos productivos? En buena parte, porque los horarios laborales no son los más adecuados para facilitar el rendimiento. En general, se empieza a trabajar algo más tarde que en muchos países del entorno, se para demasiado tiempo para comer y se prolonga la jornada en exceso. “Hay quien deja la chaqueta en la silla para simular que está en la oficina. Muchos empleados, y muchos jefes, creen que el que pasa más tiempo en la empresa está más comprometido. Pero si estás muchas horas, te cansas más, eres menos creativo, te quemas y pierdes salud. Trabajas más tiempo, pero rindes menos.

Mientras tanto, de acuerdo, a Sanguinetti (2016), es innegable que en las últimas dos décadas América Latina logró avances asombrosos: la clase media creció a niveles históricos, la pobreza se redujo a casi la mitad, mejoró el acceso a educación y salud, se ampliaron los servicios sociales a sectores vulnerables y la mayoría de países latinoamericanos están hoy clasificados como de “renta media”. Pero a pesar de estas buenas noticias, todavía quedan varias asignaturas pendientes que impiden embarcar a la región en una senda de crecimiento económico

sostenido que beneficie a todos los ciudadanos. Encabezando esta serie de falencias está, por su trascendencia en todos los sectores productivos, la creación de un capital humano de mayor calidad que logre que nuestras empresas sean más competitivas y se equiparen a sus pares en las regiones más avanzadas.

Sin embargo, según Belapatiño, Grippa y Perea (2017), más de dos tercios de los trabajadores son informales en Perú. Es cierto que ha habido una reducción importante en la proporción de empleos con estas condiciones, pero la tasa de informalidad continúa siendo elevada (en torno al 71%), lo que implica que más de 7,5 millones de personas laboran en condiciones informales. La informalidad laboral tiene efectos perniciosos sobre el bienestar de las personas, debido a la reducción de la productividad de los trabajadores. Los trabajadores informales, que laboran en empresas informales, realizan sus actividades en condiciones precarias y con bajo equipamiento, lo que afecta su desempeño. Dicho de otra forma, dos trabajadores idénticos (con las mismas capacidades, educación y habilidades) y que realizan la misma actividad tienen distinto rendimiento dependiendo de las condiciones para laborar que encuentren en su centro de trabajo.

Por otro lado, en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, se percibe un deficiente desempeño laboral, se siente un grado de desánimo en el desarrollo de sus funciones, se observa muchas obras paralizadas, las autoridades no muestran capacidad de gestión efectiva, y los trabajadores comentan que su labor no es reconocida por los funcionarios actuales, toda vez que ellos no están aprovechando el

conocimiento de los trabajadores de planta, más bien están contratando profesionales de otras regiones que demoran en aclimatarse, lo que trae como consecuencia la demora de muchos tramite, acción que está afectando directamente a la economía de la población en general, problemática que debe ser solucionado por la investigación científica, bajo este contexto se formuló los siguientes interrogantes:

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Sede Central Gobierno Regional de Ucayali, 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo se relaciona las expectativas y el desempeño laboral en los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?
- ¿Cómo se relaciona la estima y el desempeño laboral en los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?

- ¿Cómo se relaciona las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?
- ¿Cómo son las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?

### **1.3. Objetivo General y Objetivos Específicos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Precisar el nivel de motivación de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.
- Especificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.
- Indicar la relación de las expectativas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

- Evaluar la relación de la estima y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.
- Conocer la relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.
- Establecer las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

#### **1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis**

##### **1.4.1. Hipótesis General**

- La relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.

##### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

- La relación de las expectativas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.

- La relación de la estima y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.
- La relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.
- Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.

## 1.5. Variables

### 1.5.1. Definición Conceptual de Variables

- **Motivación:** Según García (2010) son "aquellos estímulos que guían a las personas a realizar determinadas acciones". La forma cómo los individuos reaccionan ante esos estímulos, obedece a factores como la personalidad, la educación y sistema de valores que se posea.
- **Desempeño Laboral:** De acuerdo con Ecured (2017), es donde el individuo manifiesta sus competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores

que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

### **1.5.2. Definición Operacional**

- **Motivación:** Es la información que se recabó a los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, con el propósito de conocer su percepción sobre la motivación que se practica en esta importante instancia estatal, a través de cuestionario de encuestas relacionadas con las expectativas, la estima, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales.
- **Desempeño Laboral:** Es la información que se recabó a los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, con el propósito de conocer su percepción sobre su desempeño laboral, a través de cuestionario de encuestas relacionadas con la eficiencia, desarrollo de talentos, trabajo en equipo y comunicación.

### **1.6. Operacionalización de Variables**

Se describe en la tabla 1.

**Tabla 1. Operacionalización de variables**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDIDACORES</b>	
<b>V1: Motivación</b>	Expectativas	Nivel de Vida Estatus Remuneraciones Laborales Crecimiento Progreso Laboral	
	Estima	Logros Reconocimientos	
	Condiciones de Trabajo	Condiciones Físicas Equipamiento Condiciones Ambientales Seguridad Laboral	
	Relaciones Interpersonales	Relaciones Personales Relaciones Grupales Comunicación	
	<b>V2: Desempeño Laboral</b>	Eficiencia	Uso de recursos Efectividad Satisfacción del empleado
Desarrollo de talentos		Habilidades Capacitación Autoestima	
Trabajo en equipo		Ambiente armónico Desenvolvimiento eficaz Colaboración entre compañeros	
Comunicación			Comparte tu visión Proporciona entrenamiento Fomenta el trabajo en equipo Organiza reuniones de staff regularmente

Fuente: matriz de consistencia

### 1.7. Justificación e Importancia

Desde el punto de vista teórico, la investigación se torna importante, porque presenta teorías relacionadas con la motivación, entre ellas la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, quien concibió las necesidades humanas ordenadas según una jerarquía donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior. Una vez satisfechas una serie de

necesidades, estas dejan de fungir como motivadores. Y la teoría bifactorial de Herzberg analiza la motivación en el trabajo desde su perspectiva externa, y no desde las necesidades individuales. Este autor considera que existen dos grupos de factores en lo referente a la motivación laboral: los factores *higiénicos*, que no producen motivación propiamente dicha pero cuya carencia genera insatisfacción en la plantilla, y los factores *motivacionales*, que están en el origen de la satisfacción en el trabajo. Asimismo, presenta teorías relacionadas con el desempeño laboral, entre ellas la teoría de las expectativas de Vroom, Se explica sobre la base, que ésta es el resultado del producto de tres factores que son: Valencia, Expectativa y Medios. Y finalmente presenta la teoría X y Y de Douglas Mc Gregor, básicamente, estas teorías tratan de dos perfiles y comportamiento de los empleados de la personalidad. Aspectos que a menudo los individuos mismos no se dan cuenta que tienen. En teoría, el empleado está relajado, perezoso y le gusta poco trabajo. En el otro, el empleado disfruta de las responsabilidades y la búsqueda dentro de la empresa.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación es un conjunto de procedimientos que orientan el desarrollo de la investigación dirigida a exponer la motivación y desempeño laboral, teniendo como base el tipo y diseño de investigación, los cuestionarios de recolección de datos y el análisis de resultados de la investigación.

Desde el enfoque práctico, el estudio es conveniente para el Gobierno Regional de Ucayali, ya que tendrá la oportunidad de conocer realistamente, las deficiencias que enfrenta sobre la motivación y el

desempeño laboral. Información que también debe ser importante para otras organizaciones del Estado, ya que muchos de ellos no conocen la realidad situacional de los problemas de nuestro estudio y que podría convertirse en un insumo importante para tratar de mejorar la gestión de sus recursos humanos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Motivación**

En relación a la motivación, Orozco (2013), estudió sobre la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores del Área Comercial de Autoclima S.A de la ciudad de Guayaquil, concluyendo: los efectos de las dimensiones de la motivación laboral inducen de manera positiva a los trabajadores, ya que se presentan como indicadores primordiales en cada uno de los procesos de sus actividades diarias como lo es el interés en lograr objetivos, rescatar valores y satisfacer motivos a través de esfuerzos continuos, lo cual es provocado por su individualidad y por consiguiente transmitida a su equipo de trabajo, de esta instancia se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.

De igual manera, Olvera (2013), estudió sobre la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos, concluyendo: los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos.

Por otro lado, Cubas (2016) estudió la motivación y el rendimiento laboral del personal en la I.E.P ADEU deportivo S.A.C Chiclayo, concluyó: Con respecto a la relación entre el nivel de motivación y rendimiento del personal que labora en la I.E.P ADEU Deportivo S.A.C, para lo cual se aplicó la correlación de  $r$  - Pearson resultando igual a 0,384 que representa una relación débil positiva entre las variables lo que significa que mientras mejor sea el nivel de motivación será mayor el nivel de rendimiento laboral.

De igual modo, Zavala (2014), investigó sobre la motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una Empresa embotelladora de bebidas”, concluyendo: los resultados arrojados por el instrumento de medición muestran que, en términos generales, la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos. Así mismo, no se encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. Para estos casos, se concluye que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. El único caso en el que se encontraron diferencias significativas fue para la variable independiente antigüedad en la empresa. Sin embargo, este resultado debe tomarse con ciertas reservas, pues la organización objeto de estudio se encuentra en expansión y la mayoría de los colaboradores son de reciente ingreso o a lo más 3 años de antigüedad (lo que representa más del 75% de la muestra). También es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de

motivación y satisfacción laboral. Aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación (con excepción del grupo de ingresos más alto), los resultados no fueron significativos a un nivel del 0.05.

De la misma forma, Sum (2015), investigó sobre la motivación y el desempeño laboral, (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, concluyendo: que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Finalmente, Bisetti (2015), estudió sobre motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015, concluyendo: Existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

### **2.1.2. Desempeño Laboral**

En relación al desempeño laboral, Arratia (2010), estudió sobre desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados, concluyendo: para los docentes las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional de la profesión, aún cuando aquellos con mejores resultados se centran aún más en el sentido profesionalizante y en la necesidad de realizar procesos de evaluación

docente, lo que permite vislumbrar una clara conexión entre estos elementos.

Por otro lado, Bautista, Jiménez y Meza (2012), estudiaron sobre Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander, concluyendo: el 52% de los egresados tiene un desempeño laboral poco satisfactorio en cuanto al desarrollo de acciones de investigación, un 31% insatisfactorio y un 17% satisfactorio.

De la misma manera, Mejía (2013), investigó sobre “evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales”, (estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango), concluyendo: Se logró evaluar el desempeño con enfoque en las competencias laborales, la cuales dieron como resultado que, son de gran influencia en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejorar su servicio y atención al cliente, actualizarse en conocimientos, e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

De igual modo, González (2014), estudió sobre Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz, concluyendo, Las inducciones, manuales y reglamentos internos de trabajo, las capacitaciones y la retroalimentación; factores de la gestión del desempeño que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. Los factores de la

gestión del desempeño de la empresa no son óptimos, ya que según la percepción de la mayoría de los trabajadores de ambos sectores; sólo los factores “contar con herramientas y recursos suficientes” y “las evaluaciones de desempeño imparciales” son positivos.

Finalmente, Espaderos (2016), investigó sobre la relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, concluyendo: Los colaboradores de la dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, manifestaron que no existe relación entre satisfacción y desempeño laboral, ya que poseen un nivel de incidencia de  $r = 0.1256$ , lo cual conlleva que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiesten eficiencia, eficacia o pro actividad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Motivación**

**Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow**, (Citado por Naranjo, 2009), Maslow, quien concibió las necesidades humanas ordenadas según una jerarquía donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior. Una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan de fungir como motivadores. De acuerdo con la teoría de Maslow, las

necesidades se satisfacen en el siguiente orden, primero las necesidades básicas y luego las necesidades más altas:

**Necesidades fisiológicas:** Se relacionan con el ser humano como ser biológico. Son las necesidades básicas para el sustento de la vida. Las personas necesitan satisfacer unos mínimos vitales para poder funcionar, entre ellos: alimento, abrigo, descanso.

**Necesidades de seguridad:** Son aquellas que conducen a la persona a librarse de riesgos físicos, de lograr estabilidad, organizar y estructurar el entorno; es decir, de asegurar la sobrevivencia.

**Necesidades de amor y pertenencia (sociales):** Como seres sociales, las personas experimentan la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas, de pertenecer. Se relacionan con el deseo de recibir el afecto de familiares, amigos y amigas y de una pareja.

**Necesidades de estima:** Se relacionan con el sentirse bien acerca de sí mismo, de sentirse un ser digno con prestigio. Todas las personas tienen necesidad de una buena valoración de sí mismas, de respeto, de una autoestima positiva, que implica también la estima de otros seres humanos.

**Necesidades de autorrealización:** Se les conoce también como necesidades de crecimiento, de realización del propio potencial, de realizar lo que a la persona le agrada y poder lograrlo. Se relacionan con la autoestima. Entre estas pueden citarse la autonomía, la independencia y el autocontrol.

**Teoría ERC de Alderfer Citado, por Lam (2014)**, Clayton Alderfer llevó a cabo una revisión de la Teoría de las necesidades de Maslow.

Maslow, propone la escala de las necesidades, la describe como una pirámide de cinco niveles.

Alderfer, modificó esta teoría para ajustarla con los resultados de la investigación empírica la cual se convertiría en su teoría ERC; Existencia, Relación y Crecimiento. La revisión efectuada por el autor tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en tres categorías, existencia, relación y crecimiento.

Se basan en la afiliación, relaciones sociales e interpersonales significativas. Se satisfacen a través del apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenencia al grupo.

Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales.

Entre éstas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor.

Crecimiento. Representado por el de crecimiento interno de las personas; un deseo de desarrollo personal. Estas necesidades incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización. Dos tipos de necesidades de estima, un alta y otra baja. La estima alta: concierne a la necesidad del

respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

La estima baja: concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

Autorrealización. Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad.

“Las fuerzas de las necesidades de crecimiento quedan reflejadas en la selección de trabajos caracterizados por ofrecer oportunidades de participación en la toma de decisiones, uso de habilidades y destrezas de libertad e independencia, de desafío, de expresión de creatividad y de aprendizaje”.

“Ambos aspectos de estimación y crecimiento han de ser satisfechos en lo posible; un trabajador hará frente a la primera si se le ofrece la oportunidad de practicar la autonomía y creatividad”.

**Teoría bifactorial de Herzberg Citado por Martinez (2013)**, En su obra, el autor habla acerca de lo que llama la teoría de motivación e higiene que se conoce como “Teoría de los dos factores”. Dicha teoría establece que las personas están influenciadas por dos factores, los cuales son:

La satisfacción, es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo

pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción, este es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Entre los factores de higiene cabe mencionar:

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

Algunos factores de Motivación:

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Los factores de higiene se enfocan en el contexto en el que se desarrolla el trabajo y las condiciones que lo rodean. La dinámica

subyacente de higiene es evitar la ansiedad que puede producir el ambiente. Cuando los factores higiénicos se deterioran a un nivel inferior del que los empleados consideran aceptable, entonces se produce insatisfacción laboral. Los factores de higiene afectan directamente las actitudes laborales, principalmente la satisfacción y la insatisfacción. Cuando estos factores han sido satisfechos o llevados a niveles que los empleados consideran aceptables, no habrá insatisfacción, pero tampoco una actitud positiva que se destaque. Todos los factores de higiene son igual de importantes, aunque su frecuencia difiera considerablemente. Las mejoras de los factores de higiene tienen efectos a corto plazo. Cualquier mejora resulta en la eliminación a corto plazo, o prevención, de insatisfacciones.

La teoría bifactorial sostiene que la motivación de una persona proviene de factores de motivación (intrínsecos), y no de mantenimiento (extrínsecos). Los factores de motivación intrínsecos se llaman así porque provienen del interior de la persona y se alimenta continuamente con la propia actividad productiva. Estos factores son los que se aprovechan para motivación debido a que se desarrollan durante el ejercicio de la actividad por sí misma, y no dependen de elementos de motivación externos. Los factores de mantenimiento son extrínsecos porque dependen de elementos externos al trabajador. Estos factores no sirven para motivar al trabajador, sino simplemente para evitar que esté insatisfecho con alguna condición laboral específica, tal como seguros médicos, sueldo, etc. Cuando se satisface la necesidad, el sujeto deja de estar insatisfecho, pero no es que esté motivado, porque al poco tiempo

se acostumbrará al nuevo beneficio y de hecho paulatinamente volverá a estar insatisfecho.

**Teoría de las Motivaciones Sociales de McClelland**, (Citado por Rodríguez, 2018). La teoría de las necesidades de McClelland, también conocida como teoría de las tres necesidades, teoría de las necesidades adquiridas, teoría de las necesidades motivacionales y teoría de las necesidades aprendidas, es un modelo motivacional que intenta explicar cómo las necesidades de logro, poder y afiliación afectan las acciones de las personas en el contexto de la gestión empresarial.

Desde el punto de vista de la gestión empresarial, la teoría de las necesidades de McClelland puede ayudar a identificar los motivadores dominantes de las personas que forman parte del equipo y así influir en los procesos de decisión de objetivos y retroalimentación, así como en la administración de incentivos y recompensas. Estos motivadores también se puede utilizar para diseñar el trabajo en función de las características de cada miembro del equipo para lograr una mayor eficacia.

**Necesidad de logro.** Es la necesidad de lograr algo en lo que haces. Es la necesidad lo que impulsa a una persona a trabajar e incluso a luchar por el objetivo que desea lograr. Las personas que tienen necesidades de alto rendimiento son personas que siempre trabajan para sobresalir, evitando particularmente situaciones:

- De bajo riesgo y con pocas recompensas.
- Difíciles de lograr y con un alto riesgo.

**Necesidad de afiliación.** Es la necesidad de una persona de tener relaciones interpersonales y sociales con otras personas o con un conjunto particular de personas. Estas personas buscan trabajar en grupos creando relaciones amistosas y duraderas. Además, tienen una necesidad muy grande de sentirse queridos por los demás. Les gusta colaborar con otros para competir con ellos y, por lo general, evitan situaciones de alto riesgo e incertidumbre.

**Necesidad de poder.** Habla del grado de deseo que puede sentir una persona por mantener el control y la autoridad sobre otras personas e influir y cambiar su decisión de acuerdo con sus propias necesidades o deseos. La necesidad de mejorar su autoestima y reputación impulsa a estas personas, que desean que sus puntos de vista e ideas sean aceptadas e implementadas antes que los puntos de vista e ideas sobre otros.

**Teoría de la Equidad de Adams (1963)**, (Citado por Fernández y Junquera, 2010), J. Stacey Adams desarrolló la primera teoría de la equidad. Esta teoría concentra la atención en los sentimientos de una persona respecto a con qué grado de equidad se la trata en comparación con las demás. Sostiene que una persona compara la ratio de sus resultados y aportaciones con la ratio de algún otro individuo, al que toma por referente. Tales comparaciones determinan si el individuo se siente tratado equitativamente. Las aportaciones del trabajador incluyen, entre otros componentes, estudios, capacitación, experiencia, creatividad y esfuerzo realizado. Los resultados, aunque varían entre organizaciones, integran sueldos, seguridad en el trabajo, promociones, estatus y

reconocimiento. A la teoría de la equidad conciernen los resultados y las aportaciones tal como los perciben los individuos involucrados, no necesariamente como son en realidad, una cuestión, por otra parte, bien difícil de medir.

Para la teoría de la equidad, el referente es una variable muy relevante, en la que se enmarcan tres categorías: el otro, el sistema y la persona misma. La categoría otro comprende personas en puestos similares dentro de la organización, así como amigos, vecinos o colegas, individuos con los que cualquier persona tiende a compararse por sus vínculos personales estrechos o por su similitud. La categoría sistema abarca políticas y procedimientos organizativos de compensación, así como su administración. Cualquier precedente establecido por la organización en relación con la asignación de la compensación es un elemento importante de esta categoría. La categoría sí mismo se refiere a las ratios de aportaciones y resultados únicas para el individuo. Refleja experiencias personales pasadas. Sobre dicha categoría influyen criterios tales como empleos anteriores o compromisos familiares.

Debe destacarse que esta teoría no exige que los resultados y las aportaciones sean iguales para que exista equidad: los individuos que obtienen menores resultados que el referente pueden percibir un trato justo si consideran que sus aportaciones son también menores. A la relación entre resultados y aportaciones del referente se la conoce como relación de referencia. Si el empleado estima que su relación entre resultados y aportaciones tiene un valor inferior al de la relación de referencia, considerará que se le trata de forma injusta. Esto es, los

empleados se sienten motivados a mantener relaciones justas o equitativas entre sí y a modificar aquellas relaciones injustas o inequitativas, pues dichas situaciones conducen al individuo a un estadio de disonancia o tensión, que motiva a la persona a implicarse en comportamientos destinados a aliviar dicha tensión.

### **2.2.2. Desempeño Laboral**

**Teoría de Burrhus Frederic Skinner (1953)**, (Citado por Pellón, 2013), Skinner es sin duda un psicólogo controvertido, ampliamente citado, aunque no siempre bien entendido.

No hay ninguna intención, sin embargo, de hacer aquí una revisión exhaustiva de la amplísima obra de Skinner y sus implicaciones filosóficas, políticas y sociales. El comentario sobre él se ceñirá exclusivamente a sus aportaciones en relación al conductismo de origen watsoniano.

En general, Skinner no se interesó tanto como Pavlov e incluso Watson en el estudio de las conductas reflejas, ni en cómo los estímulos adquieren o pierden su papel como señal, ni tan siquiera en cómo dichos estímulos pueden modificar la acción de otra señal. Por el contrario, siguiendo el camino abierto por E. L. Thorndike con la ley del efecto, e influenciado por Watson en su interés de convertir el campo de estudio de la psicología en aquello que se pueda observar, centró la mayor parte de su trabajo en describir leyes generales que rigen la conducta voluntaria de los organismos; esa conducta que ocurre en un momento determinado,

pero que podría no haber ocurrido al no estar encadenada a algún estímulo elicitor (aunque, como se verá posteriormente, este no fue el análisis postulado inicialmente por Thorndike, quien proponía que la conducta era provocada de forma refleja por los cambios estímulos).

En palabras del propio Skinner, la conducta voluntaria aparece "sin la intervención de un estímulo antecedente observable", y su característica más importante es que se origine, mantenga o modifique por sus consecuencias; consecuencias conocidas normalmente con el nombre de reforzadores, con los cuales mantiene una relación sinérgica Hineline (1980). Skinner denominó esa conducta operante libre. Es curioso, sin intentar entrar en una discusión filosófica, que Skinner, criticado constantemente porque su conceptualización de la conducta es, según muchos, contraria a la idea de "libertad", denominase "libre" a la conducta por él estudiada. Entiendo que lo hizo así para enfatizar que el organismo en esas circunstancias se encuentra libre de coacción externa en su actuación, en el sentido de provocación automática de la conducta. Sin embargo, el análisis es efectivamente determinista ambientalmente, en el sentido de control por las consecuencias, como se ha dicho con anterioridad. Por ejemplo, la rata blanca, entrenada en un programa de reforzamiento cualquiera, puede en un momento dado presionar o no la palanca, y en este sentido se puede decir que la rata es "libre" para actuar. La conducta de los organismos no ha perdido nada de su interés por poder ser explicada en su interacción con el ambiente y carente de entelequias metafísicas. "El hombre no cambia porque nosotros le estudiemos, hablemos y analicemos científicamente. Lo único que cambia

es nuestra posibilidad de hacer algo".

Íntimamente relacionado con el concepto de operante se encuentra otro de los conceptos skinnerianos importantes: el reforzador. Los reforzadores se entienden normalmente como estímulos de relevancia biológica para el organismo, por ejemplo, comida o agua. No hay que olvidar, sin embargo, que cualquier estímulo, como una descarga eléctrica, una luz intermitente o una dosis de alguna droga, puede actuar como reforzador siempre y cuando incremente la probabilidad futura de la conducta que le precede. Este punto es especialmente importante cuando se trabaja en condicionamiento operante con seres humanos, pues en muchas ocasiones se ha llegado a la conclusión de que su actuación es diferente a la encontrada en otros organismos bajo el mismo programa de reforzamiento, cuando en realidad lo que puede estar ocurriendo es que el estímulo elegido como reforzador no esté actuando como tal.

**Teoría de las expectativas de Vroom**, (citado por Herrera, 2016), Esta teoría o modelo para la motivación fue elaborada por Víctor Vroom y enriquecida en varias ocasiones sobre todo por Poster y por Lawler.

Se explica sobre la base, que ésta es el resultado del producto de tres factores que son: Valencia, Expectativa y Medios.

Valencia (V). El primer concepto mide el valor o la importancia que una persona le otorga a la recompensa que se puede lograr después del trabajo.

Expectativa (E). Es la relación entre el esfuerzo y el desempeño, es decir, mide la confianza del individuo depositada en conseguir o no los

resultados esperados.

Medios (M). Este elemento mide hasta qué punto una persona cree que su empresa le otorgará las recompensas prometidas.

En caso de que el cumplimiento de alguno de los conceptos fuese nulo, la motivación sería inexistente. Si, por ejemplo, una persona no le otorga valor a la recompensa, considera que no puede conseguir los resultados esperados o cree que no recibirá la recompensa, carecerá de motivación llevar a cabo las acciones necesarias.

Según Turienzo, “este teorema no puede medirse como Vroom propone, con una puntuación concreta, sino más bien como una reflexión”. Esto es debido a que se trata de una serie de elementos subjetivos que no pueden ser contabilizados numéricamente.

**Teoría X y Y de Douglas McGregor (1960)**, (Citado por Periard, 2011), dos conceptos antagónicos, creado por el profesor y economista estadounidense Douglas McGregor, que guían la relación entre las empresas y sus trabajadores. Ayudar a otras teorías sobre el liderazgo de las personas en una empresa. Básicamente, estas teorías tratan de dos perfiles y comportamiento de los empleados de la personalidad. Aspectos que a menudo los individuos mismos no se dan cuenta que tienen. En teoría, el empleado está relajado, perezoso y le gusta poco trabajo. En el otro, el empleado disfruta de las responsabilidades y la búsqueda dentro de la empresa. Adelante vamos a comentar en detalle cada uno. ¡Quédate atento!

**Teoría X.** "El trabajo en sí mismo es desagradable para la mayoría de la gente". En esta teoría, llamada por McGregor "Hipótesis de la mediocridad masiva", parte de ella es la suposición de que los trabajadores tienen una aversión innata a las tareas de responsabilidad y de trabajo, siempre en la necesidad de las órdenes superiores a entregar algo en el trabajo. Estas órdenes siempre vienen acompañadas por el castigo, la alabanza, el dinero, la coacción, etc.; dispositivos utilizados por los gerentes para tratar de generar un mayor compromiso del empleado.

McGregor cree que las necesidades de orden inferior dominan a la gente en esta teoría. Por lo tanto, las organizaciones necesitan para poner el énfasis de su administración en el cumplimiento de los factores de higiene de los trabajadores estudiados en la teoría de los dos factores de Herzberg.

**Los principios básicos de la teoría X son:**

- Un individuo común en situaciones comunes, siempre es posible evitar el trabajo.
- Algunas personas sólo trabajan bajo presión. Tienen que ser forzada, controlado ya veces amenazados con castigos severos a esforzarse para cumplir con los objetivos fijados por la organización.
- El hombre común es perezoso y prefiere ser dirigido, evita responsabilidades, tiene ambiciones y, sobre todo, quieren que su propia seguridad.

**Teoría Y:** "El trabajo es tan natural como el ocio, si las condiciones son favorables". En esta teoría el panorama cambia. Aquí los trabajadores son considerados como personas altamente competentes, responsables y creativas que les gusta trabajar y hacer tan divertido. Que requiere que las compañías ofrecen formas para estas personas que dan lo mejor, con más desafíos, participación e influencia en la toma de decisiones. McGregor cree que las necesidades de orden superior dominan la gente en esta teoría.

**Los principios básicos de la Teoría Y son:**

- El esfuerzo físico y mental empleado en el trabajo es tan natural como el empleado en el tiempo de ocio.
- El logro de los objetivos de la organización están vinculados a las recompensas asociadas y no en el estricto control y sanción.
- La persona promedio no sólo acepta la responsabilidad de la obra, así como la demanda.
- Los individuos son creativos e inventivos, siempre busca la solución de los problemas de negocio.
- Los trabajadores tienen la capacidad de auto-gestionar las tareas dirigidas a la consecución de objetivos personales y estratégicos de la organización. Sin necesidad de amenazas o castigos.
- El trabajador por lo general no hace lo que no cree. Por lo tanto, requiere más beneficios para compensar la molestia de jugar un papel desagradable.

Por lo tanto, podemos ver que la teoría X el individuo está motivado por el menor esfuerzo, lo que requiere seguimiento por parte del líder. En la teoría Y, las personas están motivadas por el esfuerzo máximo, exigiendo una mayor participación en las decisiones y negociaciones que entraña su trabajo.

**Teoría de la Fijación de Metas de Locke (1968)**, (citado por Díaz, 2015), Solemos olvidar que lo importante de una meta no es lo que podamos obtener con su culminación. Lo realmente significativo es el cambio que pueda provocar ello en nosotros como personas. Tomando esto en consideración, el psicólogo estadounidense Edwin Locke propuso una teoría para la fijación de metas, en la cual incluyó cinco principios fundamentales que deben seguirse para cumplir una meta de forma satisfactoria.

### **Los 5 Principios que deben seguirse para fijar metas**

- **Primero:** La claridad, sea cual sea la meta que te propongamos, es fundamental que sea específica. Metas muy generales te llevarán a perder el verdadero propósito y terminarás con poca motivación para continuar. De igual manera, es necesario que plantees desde el inicio qué se busca alcanzar para no desviarte, ya que esto podría hacerte perder tiempo y esfuerzo.
- **Segundo:** Establece retos. Como regla general, mientras más difícil sea tu objetivo, mayor será la satisfacción que tendrás tras completarlo – Es importante que añadas retos, esto se convertirá

en un factor decisivo en proyectos de largo plazo en donde necesitarás percibir beneficios para mantenerte interesado. Por otro lado, hay que ser realista y abandonar aquellas metas muy complejas que sabemos no podemos cumplir, ya que, en vez de beneficios, percibiremos pérdidas.

- **Tercero:** El compromiso. Este paso es el más obvio, si has elegido por ti mismo una meta, entonces automáticamente deberías estar comprometido a ella – a menos de que hayas sido forzado a participar, entonces será difícil que te sientas motivado a ser responsable y constante.

A menudo en las empresas se presentarán actividades que no serán del agrado de los trabajadores – Lo que llevará a quejas que conducirán eventualmente a un bajo desempeño. Para evitar este escenario, es importante que no fuerces a tu equipo de trabajo. Es fundamental que mantengas un tono amistoso, escuches sus opiniones, y converses sobre las actividades hasta que se haya llegado a un acuerdo mutuo, en ese momento, tus trabajadores podrán estar genuinamente comprometidos y su productividad se mantendrá – o en algunos casos – aumentará.

- **Cuarto:** La retroalimentación. Uno de los elementos más significativos a tener en consideración en la delegación de tareas: es la retroalimentación. Haz que tus empleados se sientan reconocidos por sus esfuerzos, si logras cumplir un sentimiento de aprecio y valoración, serás recompensado por parte de ellos con resultados positivos. Por otro lado, es importante que seas sincero

y proveas indicaciones cuando el desempeño disminuya – esto les ayudará a mejorar.

- **Quinto:** La complejidad de las tareas. En ocasiones las tareas pueden volverse muy complejas y llegar a paralizarte. Para evitar esto, es preferible que no pienses en tu meta como un todo, divide por categorías lo que te propones, como si se trataran de objetivos individuales. Esto te ayudará a organizarte y no perder los ánimos.

**Modelo de Desempeño de Campbell.** (Citado por Hernández y Marchant, 2015), Campbell insiste en dos características del desempeño. “El desempeño es conducta, pero en todo tipo de conducta. El desempeño incluye solo aquellas conductas o acciones relevantes para las metas de la organización”. El desempeño denota las consecuencias o resultados de la acción, sino la acción misma. Existen ciertas conductas que contribuyen a la consecución de las metas organizacionales y que sin embargo no son observables. En este caso, el desempeño solo puede ser inferido a partir de los resultados de dichas conductas. Es por ello que las soluciones o respuestas que se producen como resultado de una conducta cognitiva no observable deben ser incluidas como acciones y por tanto como desempeño”.

Es indispensable reconocer que este desempeño individual es influenciado por un determinado contexto organizacional y grupal. En este sentido, Turner sostiene la necesidad de reconocer que existen tres tipos de conductas de un individuo en un entorno de trabajo:

- Las conductas requeridas: Son aquellas que la organización

necesita de un individuo, y que se vinculan al plan de trabajo (la estrategia), la tecnología, las normas políticas y de ejecución, y tanto la conducta como lo espera el supervisor directo.

- Las conductas aportadas: Son aquellas que un grupo de trabajo aporta, más allá de los requerimientos explícitos de la organización.
- Las conductas emergentes: Son aquellas que surgen o se crean inevitablemente dentro de los grupos de trabajo, y que escapan a las requeridas y aportadas. En general, no es ni necesario ni posible dilucidar cuáles de ellas aportan un valor agregado, pero su reconocimiento puede entregar luces relevantes sobre quién las desarrolla, fenómenos vinculados a liderazgos informales, etc.

**El modelo de desempeño de Campbell.** Para Campbell, el desempeño de un individuo es considerado como la acción, y no como los resultados de esa acción. Consecuentemente, en sus trabajos propone un análisis de la acción y sus elementos determinantes, abandonando el foco en los resultados.

Según este autor, existen tres elementos centrales de la conducta, estas son:

- El conocimiento declarativo, que es básicamente el conocimiento sobre los hechos y las cosas, que permiten comprender los requerimientos de una determinada función asignada.
- El conocimiento de los procedimientos y las destrezas, que es una combinación del conocimiento declarativo y el conocimiento de cómo debe hacerse algo. Las destrezas que pueden incluirse aquí

son las destrezas cognitivas, psicomotrices, físicas, perceptivas, interpersonales y de autodirección.

- La motivación, Campbell especificó tres decisiones o juicios diferenciados: la elección de realizar un esfuerzo (dirección), la decisión respecto al nivel de esfuerzo a dedicar (amplitud) y la decisión relativa a la persistencia de ese esfuerzo (persistencia).

## 2.3. Definición de Términos Básicos

### 2.3.1. Motivación

- **Aprendizaje:** Según El pilar académico (2011), es el proceso a través del cual se adquieren nuevas habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación. Este proceso puede ser analizado desde distintas perspectivas, por lo que existen distintas teorías del aprendizaje. El aprendizaje es una de las funciones mentales más importantes en humanos, animales y sistemas artificiales.
- **Cooperación:** Según Supply (2018), es la generación de sinergias partiendo de iniciativas de colaboración entre negocios para maximizar su competitividad y fomentar la innovación. La base de cualquier proyecto de cooperación empresarial es la apertura de los líderes detrás de la toma de decisiones a la hora de dar el paso y compartir recursos, talento e ideas con otra organización.

- **Destrezas:** Según Corcino (2013), la palabra destreza se construye por substantivación del adjetivo diestro. Una persona diestra en el sentido estricto de la palabra es una persona cuyo dominio reside en el uso de la mano derecha. Diestro tiene también la acepción de referirse a toda persona que manipula objetos con gran habilidad.
- **Efectividad:** Según Nunes (2016), es el grado de éxito de los resultados alcanzados, ósea, significa que lograron los resultados deseados.
- **Flexibilidad cognitiva:** Según Escudero (2018), es la cualidad que se caracteriza por la búsqueda de nuevas vías en la solución de problemas, por resolver un mismo problema a través de varias vías y por ser capaz de cambiar el sentido de dirección de sus procesos mentales.
- **Formación general:** Según Lubalo (2013), es la que incluye una enseñanza que no es única o principalmente aplicable en el puesto de trabajo actual o futuro del trabajador en la empresa beneficiaria, sino que proporciona cualificaciones en su mayor parte transferibles a otras empresas o a otros ámbitos laborales.
- **Función:** Definición ABC (2016), manifiesta que es el propósito o tarea que se le atribuye a una cosa. y significa "ejecución o ejercicio de una facultad".

- **Objetivos:** Citado por Cuadrado (2016), un objetivo no es más que la expresión de un deseo mediante acciones concretas para conseguirlo. Es decir que son los puntos específicos a los que deseamos llegar, mediante los procesos y gestiones que se realicen en la trayectoria del camino para obtenerlos.
- **Satisfacción laboral:** Según Pérez y Gardey (2011), es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

### 2.3.2. Desempeño Laboral

- **Eficiencia:** Según Bolívar (2015), es «hacer bien las cosas», es decir, hacer las cosas buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. La eficiencia tiene que ver con «cómo» se hacen las cosas.
- **Trabajo en equipo:** Según Toro (2015), es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad.

- **Responsabilidad:** Según Sánchez (2018), capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.
- **Habilidad:** Citado por Corona y Fonseca (2009), se entiende "...aquella formación psicológica y ejecutora particular constituida por acciones dominadas que garantizan su ejecución bajo control consciente".
- **Evaluación:** Publicado por Montenegro (2012), es una operación sistemática, integrada en la actividad educativa con el objetivo de conseguir su mejoramiento continuo, mediante el conocimiento lo más exacto posible del alumno en todos los aspectos de su personalidad, aportando una información ajustada sobre el proceso mismo y sobre todos los factores personales y ambientales que en ésta inciden.
- **Colaboración:** Según Guiainfantil.com (2015), es la tarea de ayudar y servir, de una manera desinteresada, a los demás.
- **Resultado:** Según García (2015), es la consecuencia final de una serie de acciones o eventos, expresados cualitativa o cuantitativamente. Algunos resultados posibles pueden ser la ventaja, la desventaja, la ganancia, la pérdida, el avance o la victoria. El no alcanzar un resultado en una operación puede indicar que las acciones son ineficientes, inefectivas o defectuosas.

- **Lealtad:** Según Fuenmayor, citado por Gómez (2014), significa fidelidad, franqueza, nobleza, honradez, sinceridad y rectitud. Sólo sé es leal si sé es fiel. Es imposible pensar en lealtad sin que vaya unida a la fidelidad. Pero no basta ser fiel para ser leal. Es necesario, además, ser franco y sincero con el sujeto de nuestra lealtad.
- **Técnica:** Según Alegsa (2016), supone el razonamiento inductivo y analógico de que en situaciones similares una misma conducta o procedimiento produce el mismo efecto, cuando éste es satisfactorio. Es por tanto el ordenamiento de la conducta o determinadas formas de actuar y usar herramientas como medio para alcanzar un fin determinado.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método y Diseño de Investigación**

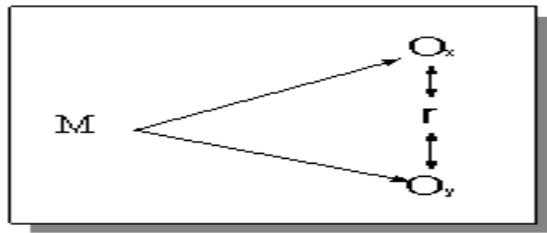
##### **3.1.1. Método de Investigación**

El método empleado, fue la descriptiva correlacional, y de acuerdo, a Universia (2017), la investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. Y la investigación correlacional, según Tesiseinvestigaciones.com (2014) tiene como propósito determinar y evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

##### **3.1.2. Diseño y Esquema de la Investigación**

El Diseño con el que se desarrolló, nuestro trabajo de investigación, es la transeccional correlacional, de acuerdo, a Hernández Sampieri, (citado por Chaparro, 2016), estos diseños buscan describir correlaciones entre variables o relaciones causales entre variables, en uno o más grupos de personas u objetos o indicadores y en un momento determinado.

El Esquema del diseño de investigación fue el siguiente:



**Dónde:**

M : Muestra de los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali,  
Sede Central

OX : Motivación laboral

r : Relación entre variables

OY : Desempeño laboral

### **3.2. Población y Muestra**

#### **3.2.1. Población**

El estudio para las dos variables, alcanzó al 100% de la población económicamente activa de los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, y de acuerdo a información proporcionada por la oficina del personal fueron 617.

#### **3.2.2. Muestra**

Para establecer el tamaño de muestra del estudio, se calculó de acuerdo a la estadística, por ello se empleó el método Probabilístico, aplicando la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

## Fórmula

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

## Datos

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%).

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

Z = 1,96.

N = Población (617).

EE= 0,09.

## Desarrollo de la fórmula

$$n = (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2 \cdot 617) / (((0.09)^2 \cdot 616) + (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2)).$$

$$n = 100.00$$

La muestra alcanzó a 100 colaboradores.

### 3.3. Procedimiento de recolección de datos

Se obtuvo los datos a través de la técnica autoadministrada, según Sabino, adaptado por Lugano (2013), es el instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas, puede sin embargo usarse independientemente de éstas. En tal caso se entrega al respondiente un

cuestionario para que éste, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Por la similitud de los instrumentos empleados esta técnica puede considerarse como una derivación o forma muy particular de la entrevista, aunque es claro que no se trata de una entrevista, pues no existe allí el elemento de interacción personal que la define. Para nuestro caso se entregaron la encuesta a los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos**

#### **3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección datos**

La técnica utilizada para la elaboración de los instrumentos fue la encuesta (de preguntas cerradas), según Significados (2017), el consultado elige una respuesta de un conjunto de opciones. Es dicotómica si solo debe elegir entre dos alternativas; ordinal politómica, si hay más de dos opciones ordenadas según un criterio determinado; nominal politómica, cuando hay más de dos opciones desordenadas; o continua, si se presenta en una escala continúa.

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Teniendo en consideración la técnica utilizada, formulamos dos instrumentos, con 20 ítems y 05 opciones de respuestas, (Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca) con una puntuación de 5 a

1, y aplicamos a 100 colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali, por variable.

### **3.5. Procesamiento de Recolección de Datos**

Los resultados de la encuesta se procesaron en el programa Excel, donde se diseñó una base de datos por variable, dimensión, e ítems y opciones de respuesta.

### **3.6. Tratamiento de los datos**

Los niveles de las variables, se obtuvo a través de la “Escala de clima organizacional” (EDCO), según Barrios (2014), es una herramienta conformada por 40 ítems, siendo la puntuación mínima posible 40 y la máxima 200, un puntaje alto revela un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica problemas dentro de la organización. Y para el caso de nuestra investigación, utilizamos 20 ítems, siendo el puntaje mínimo 20 y el máximo 100, donde se multiplicó (20x1 y 20x5), luego se sacó la diferencia y se dividió la diferencia entre 3 = (26) y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, obteniendo los siguientes rangos:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Promedio: de 47 a 73 puntos
- Nivel alto: de 74 a 100 puntos.

Para establecer la relación entre variables utilizamos, la escala de interpretación del coeficiente de Pearson y el nivel de significancia de 0.05, a través del programa (SPSS, v24).

### **3.7. Presentación de los datos**

Los resultados se presentan en tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), cuyo análisis se hizo a través de la estadística descriptiva univariante y bivalente de las medidas de tendencia central y de dispersión.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

**Tabla 2. Nivel alcanzado de la variable motivación**

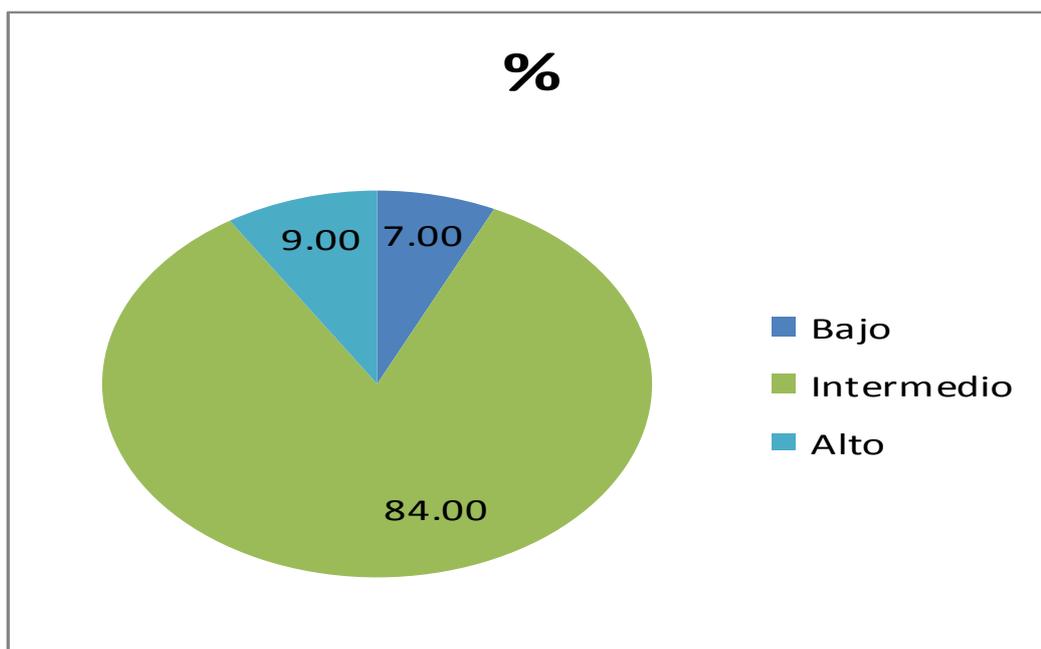
Nivel	Dimensiones								Total Variable 1	
	Dimensión 1: Expectativas		Dimensión 2: Estima		Dimensión 3: Condiciones de trabajo		Dimensión 4: Relaciones interpersonales			
<b>Bajo</b>	de 5 a 11	14	de 5 a 11	20	de 5 a 11	17	de 5 a 11	7	de 20 a 47	7
<b>Intermedio</b>	de 12 a 18	67	de 12 a 18	77	de 12 a 18	68	de 12 a 18	71	de 48 a 74	84
<b>Alto</b>	de 19 a 25	19	de 19 a 25	3	de 19 a 25	15	de 19 a 25	22	de 75 a 100	9
		100		100		100		100		100

Fuente: base de datos.

**Tabla 3. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable motivación**

Niveles	Rangos	Fi	%
<b>Bajo</b>	[20-47]	7	7.00
<b>Intermedio</b>	[48-74]	84	84.00
<b>Alto</b>	[75-100]	9	9.00
<b>n</b>		100	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 3.

**Figura 1. Porcentajes obtenidos de la variable motivación**

**Análisis:**

El nivel alcanzado de la variable motivación, es: 7.00% bajo, 84.00% intermedio, 9.00% alto, información proporcionada por los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali.

**Tabla 4. Nivel alcanzado de la variable desempeño laboral**

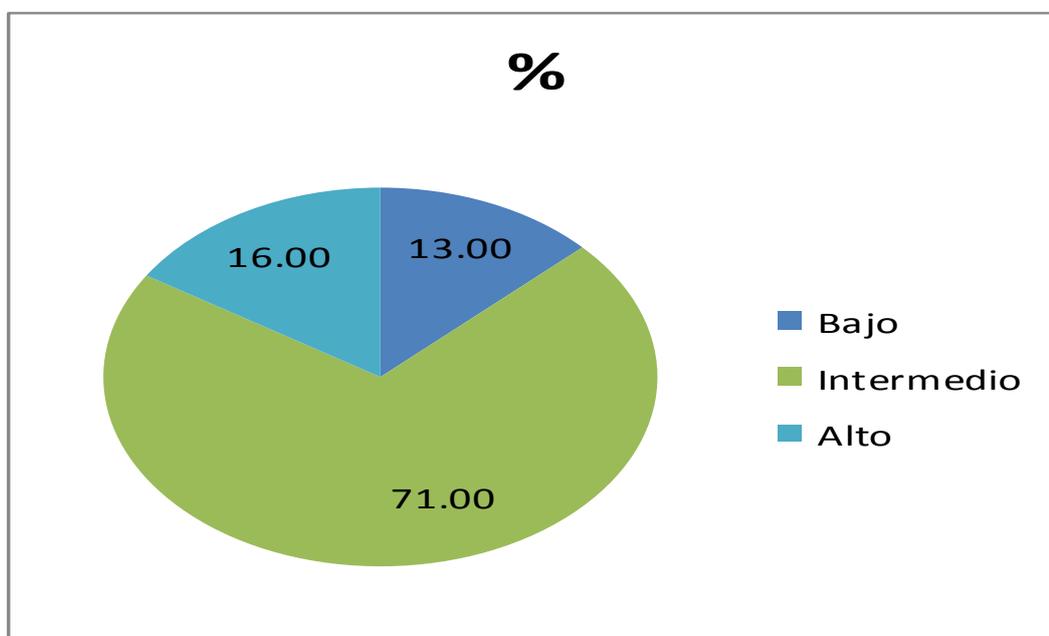
Nivel	Dimensiones								Total Variable 2	
	Dimensión 1: Eficiencia		Dimensión 2: Desarrollo de talentos		Dimensión 3: Trabajo en equipo		Dimensión 4: Comunicación			
Bajo	de 5 a 11	12	de 5 a 11	19	de 5 a 11	9	de 5 a 11	22	de 20 a 47	13
Intermedio	de 12 a 18	71	de 12 a 18	67	de 12 a 18	63	de 12 a 18	61	de 48 a 74	71
Alto	de 19 a 25	17	de 19 a 25	14	de 19 a 25	28	de 19 a 25	17	de 75 a 100	16
		100		100		100		100		100

Fuente: Base de datos.

**Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	13	13.00
Intermedio	[48-74]	71	71.00
Alto	[75-100]	16	16.00
<b>n</b>		100	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 5.

**Figura 2. Porcentajes obtenidos de la variable desempeño laboral**

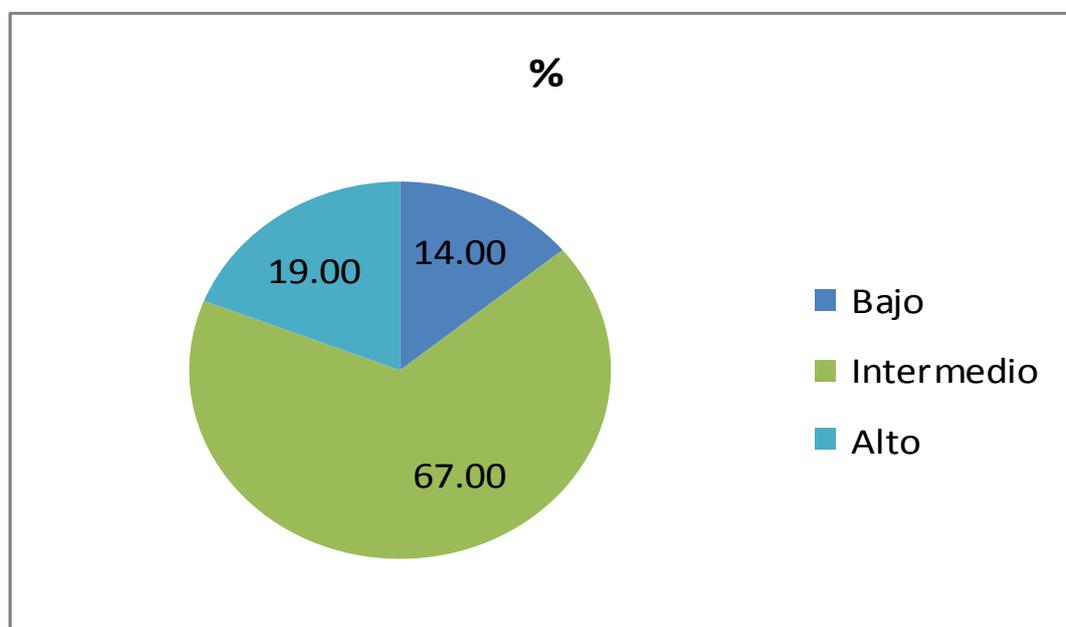
**Análisis:**

El nivel alcanzado de la variable desempeño laboral, es: 13.00% bajo, 71.00% intermedio, 16.00% alto, información proporcionada por los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali.

**Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, expectativas**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	14	14.00
Intermedio	[12-18]	67	67.00
Alto	[19-25]	19	19.00
n		100	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 6.

**Figura 3. Porcentajes obtenidos de la dimensión expectativa**

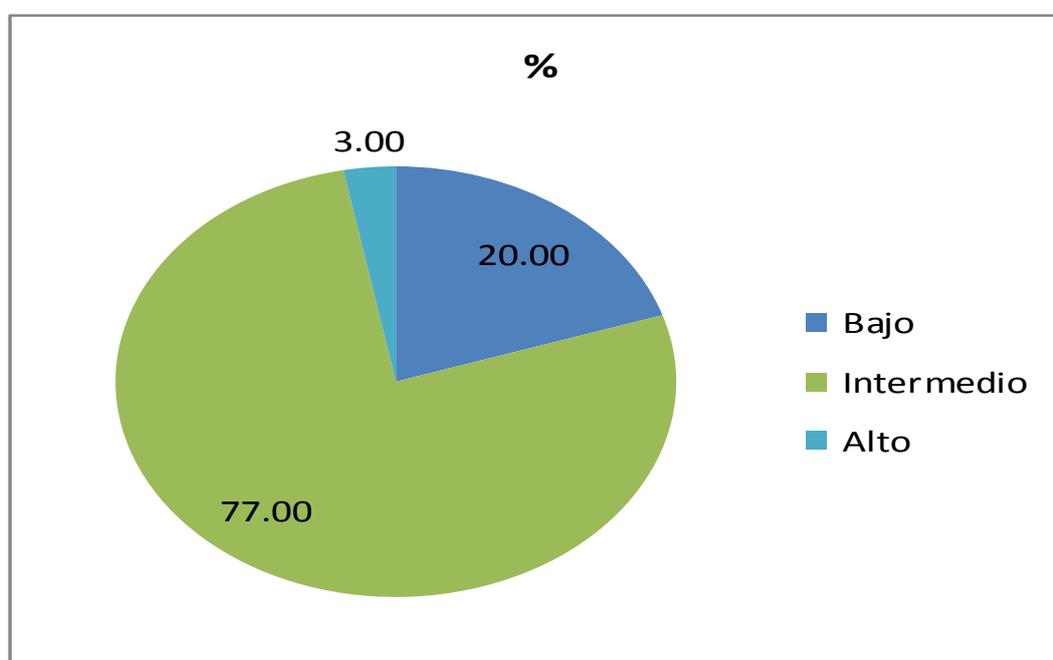
**Análisis:**

El nivel alcanzado de la dimensión expectativas, es: 14.00% bajo, 67.00% moderado, 19.00% alto, información proporcionada por los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali.

**Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, estima**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	20	20.00
Intermedio	[12-18]	77	77.00
Alto	[19-25]	3	3.00
n		100	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 7.

**Figura 4. Porcentajes obtenidos de la dimensión estima**

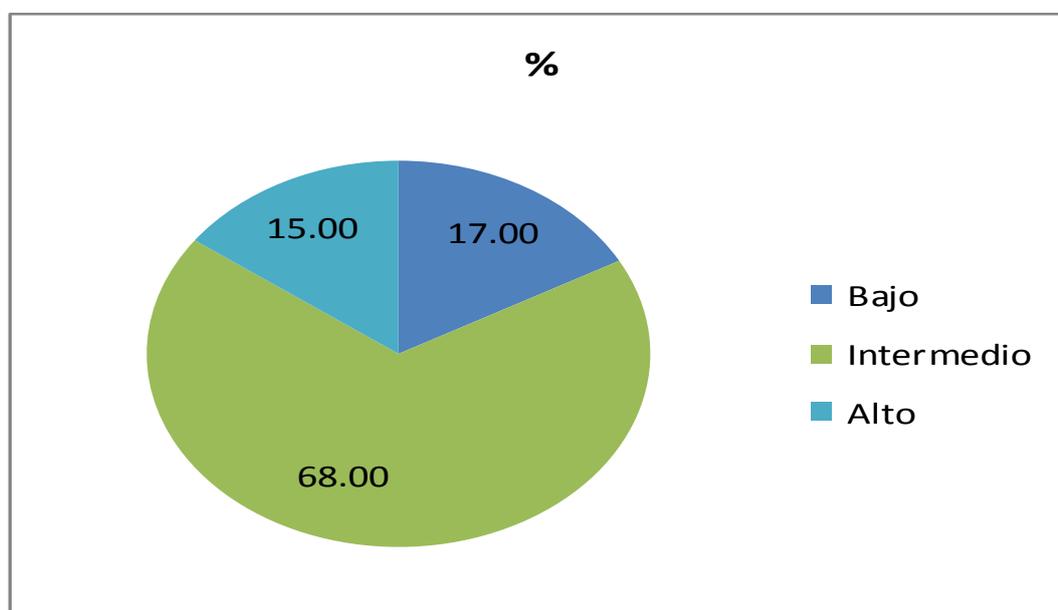
**Análisis:**

El nivel alcanzado de la dimensión estima, es: 14.00% bajo, 67.00% moderado, 19.00% alto, información proporcionada por los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali.

**Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, condiciones de trabajo**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	17	17.00
Intermedio	[12-18]	68	68.00
Alto	[19-25]	15	15.00
n		100	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 8.

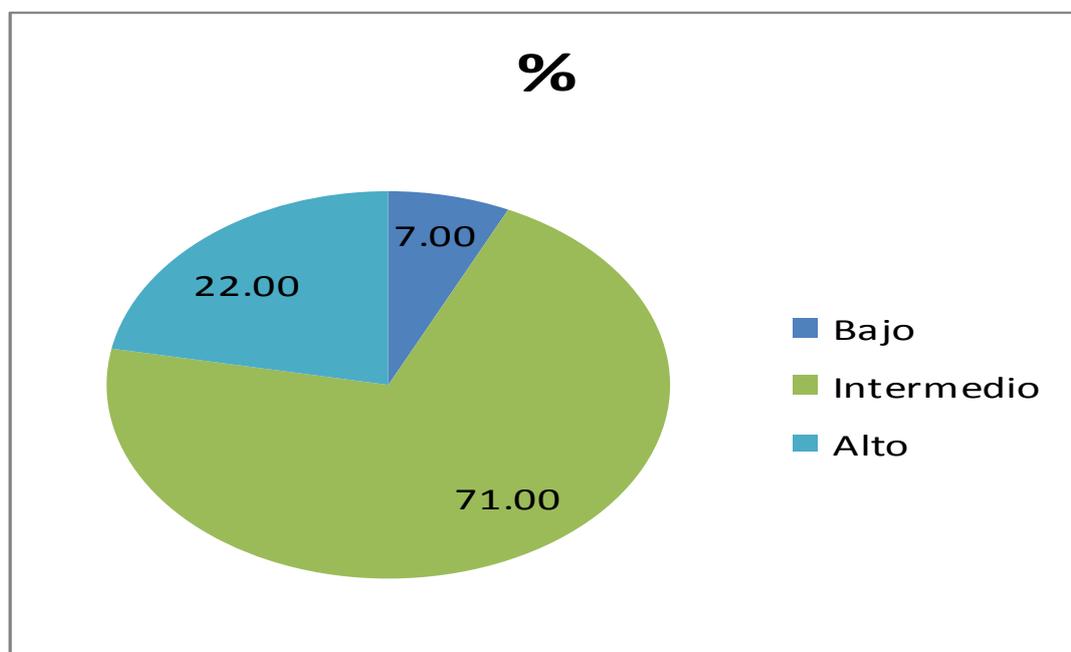
**Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo**

**Análisis:**

El nivel alcanzado de la dimensión condiciones de trabajo, es: 17.00% bajo, 68.00% moderado, 15.00% alto, información proporcionada por los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali.

**Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, relaciones interpersonales**

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	7	7.00
Intermedio	[12-18]	71	71.00
Alto	[19-25]	22	22.00
n		100	100.00



Fuente: Tabla 9.

**Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión relaciones interpersonales**

**Análisis:**

El nivel alcanzado de la dimensión relaciones interpersonales, es: 7.00% bajo, 71.00% moderado, 22.00% alto, información proporcionada por los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali.

#### 4.1.1. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Para la prueba de hipótesis se utilizó la escala de interpretación del coeficiente de Pearson y el nivel de significancia de 0.05, a través del programa (SPSS, v24).

Escala de interpretación del coeficiente de Pearson

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>-0,9 a -0,99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>-0,7 a -0,89</b>	Correlación negativa alta
<b>-0,4 a -0,69</b>	Correlación negativa moderada
<b>-0,2 a -0,39</b>	Correlación negativa baja
<b>-0,01 a -0,19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación nula
<b>0,01 a 0,19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0,2 a 0,39</b>	Correlación positiva baja
<b>0,4 a 0,69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0,7 a 0,89</b>	Correlación positiva alta
<b>0,9 a 0,99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

- Si  $P \leq 0.05$  la relación se considera significativa
- Si  $P > 0.05$  la relación no se considera significativa

## Hipótesis General

La relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.

**Tabla 10. Relación de la motivación y el desempeño laboral**

Correlaciones			
		Variable 1: Motivación	Variable 2: Desempeño Laboral
	Correlación de	1	,013
Variable 1: Motivación	Pearson Sig. (bilateral) N		,900 100
Variable 2: Desempeño Laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,013 ,900 100	1 100

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

## Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.013), y el valor de significancia es 0.900, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

### Hipótesis Específica 1

La relación de las expectativas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.

**Tabla 11. Relación de las expectativas y el desempeño laboral**

		Correlaciones	
		Dimensión 1: Expectativas	Variable 2: Desempeño Laboral
Dimensión 1: Expectativas	Correlación de	1	,141
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,162
	N	100	100
Variable 2: Desempeño Laboral	Correlación de	,141	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,162	
	N	100	100

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

### Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.141), y el valor de significancia es 0.162, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre las expectativas y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

### Hipótesis Específica 2

La relación de la estima y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.

**Tabla 12. Relación de la estima y el desempeño laboral**

<b>Correlaciones</b>			
		Dimensión 2: Estima	Variable 2: Desempeño Laboral
Dimensión 2: Estima	Correlación de	1	,061
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,544
	N	100	100
Variable 2: Desempeño Laboral	Correlación de	,061	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,544	
	N	100	100

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

### **Análisis:**

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.061), y el valor de significancia es 0.544, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la estima y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

### **Hipótesis Específica 3**

La relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.

**Tabla 13. Relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral**

Correlaciones			
		Dimensión 3: Condiciones de Trabajo	Variable 2: Desempeño Laboral
Dimensión 3: Condiciones de Trabajo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1  100	-,087  100
Variable 2: Desempeño Laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-,087  100	1  100

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

#### **Análisis:**

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.087), y el valor de significancia es 0.391, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

#### **Hipótesis Específica 4**

La relación de las relaciones personales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa

**Tabla 14. Relación de las relaciones personales y el desempeño laboral**

		Correlaciones	
		Dimensión 4: Relaciones Interpersonales	Variable 2: Desempeño Laboral
Dimensión 4: Relaciones Interpersonales	Correlación de	1	-,045
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,657
	N	100	100
Variable 2: Desempeño Laboral	Correlación de	-,045	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,657	
	N	100	100

Fuente: Información obtenida de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

#### **Análisis:**

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.045), y el valor de significancia es 0.657, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre las relaciones personales y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

#### **4.2. Discusión de Resultados**

Existe una relación positiva muy baja y no significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.013), y significancia de (0.900), lo que nos manifiesta que hay una mínima motivación a los colaboradores, en esta sede Regional del Estado, consecuencia de ello, es que no se puede lograr una relación

positiva alta, y significativa. Resultados parecidos obtuvo Bisetti (2015), quien estudió la motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015, concluyendo: existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

Del mismo modo el resultado muestra, que el nivel alcanzado de la variable motivación, es 84.00% intermedio, información proporcionada por los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, lo que nos indica que a la gestión le falta crear acciones para crear expectativas, para mejorar la autoestima, crear condiciones de trabajo y buenas relaciones interpersonales. Resultados distintos obtuvo Sum (2015), quien investigó la motivación y el desempeño laboral, con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, concluyendo: que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

Igualmente, el resultado muestra, que el nivel alcanzado de la variable desempeño laboral, es 71.00% intermedio, información proporcionada por los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, lo que se percibe que la gestión no está conduciendo con eficiencia, no hay desarrollo de talentos, tampoco trabajo en equipo, y buena comunicación. Resultados parecidos obtuvieron Bautista, Jiménez, y Meza (2012), quienes estudiaron el desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander, concluyendo: el 52% de los egresados

tiene un desempeño laboral poco satisfactorio en cuanto al desarrollo de acciones de investigación, un 31% insatisfactorio y un 17% satisfactorio.

De la misma forma, el resultado nos muestra, que existe relación positiva muy baja y no significativa entre las expectativas y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (0.141) y de significancia de (0.162), lo que nos manifiesta, el trabajar en el Gobierno Regional de Ucayali, no significa tener una mejor calidad de vida, un buen status, buenas expectativas económicas, mostrar mis habilidades personales y crecer laboralmente, consecuencia de esta realidad no permite lograr una relación alta y significativa con el desempeño laboral. Resultados distintos obtuvo, Arratia (2010), quien estudió el desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados, concluyendo: para los docentes las condiciones materiales de trabajo y la satisfacción laboral se encuentran relacionadas y mediadas por el sentido vocacional de la profesión, aun cuando aquellos con mejores resultados se centran aún más en el sentido profesionalizante y en la necesidad de realizar procesos de evaluación docente, lo que permite vislumbrar una clara conexión entre estos elementos.

Asimismo, el resultado nos muestra, que existe relación positiva muy baja y no significativa entre la estima y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (0.061) y de significancia de (0.544), lo que nos indica que hay pequeñas satisfacciones, hay pocos expertos, no reciben otros incentivos económicos, no hay reconocimiento al trabajador y poca

promoción, lo que trae como consecuencia relación mínima y no significativa, con el desempeño laboral. Resultado distinto obtuvo Olvera, (2013), quien estudió la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos, concluyendo: los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.

De manera semejante, el resultado muestra, que existe relación negativa muy baja y no significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.087) y significancia de (0.391), lo que nos manifiesta, que la gestión no ofrece ambientes con ventilación, iluminación, y equipos adecuados, asimismo ambientes con las condiciones ambientales y de seguridad necesarios, motivos por los cuales no se puede lograr relación positiva y significativa con el desempeño laboral. Resultados distintos obtuvo Zavala (2014), quien investigó la motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una Empresa embotelladora de bebidas”, concluyendo: los resultados arrojados por el instrumento de medición muestran que, en términos generales, la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos.

Finalmente, el resultado nos muestra, que existe relación negativa muy baja y no significativa entre las relaciones personales y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.045) y significancia de (0.657), lo que nos indica que en el GOREU, no hay relaciones de convivencia e integración entre compañeros de trabajo, las relaciones entre compañeros de trabajo, no permite alcanzar ciertos objetivos, que las relaciones de trabajo en grupo no hay sensación de un trabajo bien hecho y de calidad, y tampoco existe una comunicación efectiva y fluida en todos niveles, motivos por los cuales no se puede lograr una relación positiva y significativa con el desempeño laboral. Resultados distinto obtuvo Cubas (2016), quien estudió la motivación y el rendimiento laboral del personal en la I.E.P ADEU deportivo S.A.C Chiclayo, concluyó: Con respecto a la relación entre el nivel de motivación y rendimiento del personal que labora en la I.E.P ADEU Deportivo S.A.C, para lo se aplicó la correlación de r - Pearson resultando igual a 0,384 que representa una relación débil positiva entre las variables lo que significas que mientras mejor sea el nivel de motivación será mayor el nivel de rendimiento laboral.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Existe una relación positiva muy baja y no significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.013), y significancia de (0.900), lo que nos manifiesta que hay una mínima motivación a los colaboradores, en esta sede Regional del Estado, consecuencia de ello, es que no se puede lograr una relación positiva alta, y significativa.
- El nivel alcanzado de la variable motivación, es 84.00% intermedio, información proporcionada por los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, lo que nos indica que a la gestión le falta crear acciones para crear expectativas, para mejorar la autoestima, crear condiciones de trabajo y buenas relaciones interpersonales.
- El nivel alcanzado de la variable desempeño laboral, es 71.00% intermedio, información proporcionada por los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, lo que se percibe que la gestión no está conduciendo con eficiencia, no hay desarrollo de talentos, tampoco trabajo en equipo, y buena comunicación.

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre las expectativas y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (0.141) y de significancia de (0.162), lo que nos manifiesta, el trabajar en el Gobierno Regional de Ucayali, no significa tener una mejor calidad de vida, un buen status, buenas expectativas económicas, mostrar mis habilidades personales y crecer laboralmente, consecuencia de esta realidad no permite lograr una relación alta y significativa con el desempeño laboral.
- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre la estima y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (0.061) y de significancia de (0.544), lo que nos indica que hay pequeñas satisfacciones, hay pocos expertos, no reciben otros incentivos económicos, no hay reconocimiento al trabajador y poca promoción, lo que trae como consecuencia relación mínima y no significativa, con el desempeño laboral.
- Existe relación negativa muy baja y no significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.087) y significancia de (0.391), lo que nos manifiesta, que la gestión no ofrece ambientes con ventilación, iluminación, y equipos adecuados, asimismo ambientes con las

condiciones ambientales y de seguridad necesarios, motivos por los cuales no se puede lograr relación positiva y significativa con el desempeño laboral.

- Existe relación negativa muy baja y no significativa entre las relaciones personales y el desempeño laboral en la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.045) y significancia de (0.657), lo que nos indica que en el GOREU, no hay relaciones de convivencia e integración entre compañeros de trabajo, las relaciones entre compañeros de trabajo, no permite alcanzar ciertos objetivos, que las relaciones de trabajo en grupo no hay sensación de un trabajo bien hecho y de calidad, y tampoco existe una comunicación efectiva y fluida en todos niveles, motivos por los cuales no se puede lograr una relación positiva y significativa con el desempeño laboral.

## **5.2. Recomendaciones**

- Los resultados de la investigación deben hacer de su conocimiento de las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali, a su vez deben trasladarse a todos los trabajadores en general, para ponerse de acuerdo y tratar de implementar algunas políticas de motivación fuera de lo remunerativo, y buscar alternativas que acerquen a lograr relaciones positivas más altas y significativa con el desempeño laboral.

- El Gobierno Regional de Ucayali, debe implementar acciones referidas a motivar al personal, con el propósito de crear expectativas personales que busquen levantar su autoestima, mejorar las condiciones de trabajo, e iniciar acciones agresivas para tratar de lograr relaciones efectivas, consecuentemente aspirar a llegar a niveles de motivación más altos.
- De igual manera el Gobierno Regional de Ucayali, debe implementar estrategias que busquen mejorar la eficiencia de los trabajadores, identificar y explotar en talento de cada uno de ellos, para construir equipos de trabajo, y mejorar la comunicación, con el propósito de lograr desempeños más altos.
- El Gobierno Regional de Ucayali, debe crear programas agresivos de capacitación y sensibilización, en temas específicos de motivación con su trabajo, el mismo que busque mejorar su estatus, para crear buenas expectativas económicas, mostrando sus habilidades personales para crecer laboralmente y adquirir la confianza necesaria para progresar laboralmente, solo así se podrá encaminar a lograr relaciones más altas y significativas con el desempeño laboral.
- El Gobierno Regional de Ucayali, a través de la Oficina del personal debe implementar acciones dirigidas a levantar la autoestima de los trabajadores, los mismos que busquen satisfacción y experticia con

su trabajo, otorgarle algunos incentivos económicos, reconocimiento, promover ascensos y promoción por el trabajo creativo que realizan, acciones que le permitirán lograr relaciones más altas y significativas con el desempeño laboral.

- El Gobierno Regional de Ucayali, debe mejorar las condiciones de trabajo, implementando ambientes con ventilación e iluminación adecuada, con equipos de alta generación, de crear mejores condiciones ambientales, con oficinas seguras, fuera de todo tipo riesgo, o sea mejor dicho construir un nuevo lugar, solo así se podrá tener relaciones positivas y significativas con el desempeño laboral.
- El Gobierno Regional de Ucayali; debe implementar talleres en temas específicos, como las prácticas de convivencia e integración, para mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores, para lograr los objetivos, hacer los trabajos bien hechos y con calidad, consecuentemente afianzar la práctica de una comunicación efectiva y fluida en todos niveles, acciones que coadyuvarán a obtener relaciones más altas y significativas, con el desempeño laboral.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alcazar, J. (2015). *El Gobierno Regional de Arequipa y la Inversión Pública*.

Recuperado el 10 de Febrero de 2017, de:

<http://semanaeconomica.com/desdeelsurperuano/2015/09/16/arequipa-gobierno-regional-inversion-publica-en-arequipa/>

Alegsa. (2016). *Definición de Técnica*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017,

de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnica.php>

Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en*

*chile: influencias y percepciones desde los evaluados (Tesis de maestría, Universidad de Chile)*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017,

de [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia\\_a/pdfAmont/cs-arratia\\_a.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf)

Barrios, J. (2014). *Evaluación del clima organizacional en la dirección*

*departamental de educación de Huehuetenango*. Recuperado el 19 de

Febrero de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Barrios-Jansie.pdf>

Bautista, L., Jiménez, S., y Meza, J. (2012). *Desempeño laboral de los*

*enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander*. Recuperado el 17 de

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/340>

Belapatiño, V., Grippa, F. y Perea, H. (2017). *Perú Informalidad laboral y*

*algunas*. Recuperado el 13 de Febrero de 2017, de

[https://www.bbvaresearch.com/wp-](https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2017/01/Observatorio-informalidad-laboral1.pdf)

[content/uploads/2017/01/Observatorio-informalidad-laboral1.pdf](https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2017/01/Observatorio-informalidad-laboral1.pdf)

- Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015 (Tesis de título, Universidad César Vallejo, Lima-Perú)*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/110/1/bisetti\\_tj.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/110/1/bisetti_tj.pdf)
- Bolívar, J. (2015). *Diferencias entre Eficiencia, Eficacia y Efectividad*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <http://www.optimainfinito.com/2015/09/diferencias-entre-eficiencia-eficacia-y-efectividad.html>
- Caballero, L., y Millán, J. (2015). *¿Existe la motivación laboral en la Administración pública?* Recuperado el 10 de Febrero de 2017, de [http://factorhumano.org/es/?option=com\\_content&view=article&id=7290:%25C2%25BFExiste%2520la%2520motivaci%25C3%25B3n%2520laboral%2520en%2520la%2520Administraci%25C3%25B3n%2520p%25C3%25BAblica%3F&catid=10:noticias-el-socio&Itemid=19](http://factorhumano.org/es/?option=com_content&view=article&id=7290:%25C2%25BFExiste%2520la%2520motivaci%25C3%25B3n%2520laboral%2520en%2520la%2520Administraci%25C3%25B3n%2520p%25C3%25BAblica%3F&catid=10:noticias-el-socio&Itemid=19)
- Chaparro, J. (2016). *Diseño de la Estratégica Metodológica*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de: <https://sites.google.com/a/udo.edu.ve/adsi/disenio-de-la-estrategica-metodologica>
- Corcino, M. (2013). *Habilidades y destreza personal*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/>
- Corona, L., y Fonseca, M. (2009). *Aspectos didácticos acerca de las habilidades como contenido de aprendizaje*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017, de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2009000300006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2009000300006)

Cuadrado, A. (2016). *Las finanzas corporativas, aplicadas a la correcta administracion de empresas*. Recuperado el 18 de Febrero de 2017, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/159/1/MBA-UPAC-27827.pdf>

Cubas, N. (2016). *Motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E.P ADEU deportivo S.A.C Chiclayo*. Recuperado el 16 de Febrero de 2017, de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Definición ABC. (2016). *Definición de Función*. Recuperado el 18 de Febrero de 2017, de <http://www.definicionabc.com/general/funcion.php>

Diaz, J. (2015). *Teoría de la fijación de metas según Edwin Locke*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <http://www.negociosyemprendimiento.org/2015/09/teoria-fijacion-metas-edwin-locke.html>

Ecured. (2017). *Desempeño laboral*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de [https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)

El espectador. (2015). *La realidad laboral del sector público colombiano*. Recuperado el 10 de Febrero de 2017, de <http://www.elespectador.com/noticias/economia/realidad-laboral-del-sector-publico-colombiano-articulo-550672>

El pilar académico. (2011). *Diferentes conceptos de aprendizaje, enfoques, estilos y tipos*. Recuperado el 21 de Febrero de 2017, de

<http://elpilaracademico.blogspot.pe/2011/07/diferentes-conceptos-de-aprendizaje.html>

Escudero, M. (2018). *Definición de la flexibilidad cognitiva*. Recuperado el 29 de Junio de 2019, de <https://www.manuelescudero.com/la-flexibilidad-cognitiva-desarrollar-esta-capacidad-mismos/>

Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa (Tesis de título, Universidad Rafael Landívar, Escuintla - Guatemala)*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Fernández, E. y Junquera, B. (2010). *¿Es realmente una herejía hablar de equidad, justicia y confianza en las organizaciones?* Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de:

<http://revpubli.unileon.es/ojs/index.php/Pecvnia/article/view/639/570>

García, E. (2015). *conceptos de investigacion*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <https://prezi.com/skagc1t0xrijk/conceptos-de-investigacion/>

García, V. (2010). *Todo acerca de la motivación laboral*. Recuperado el 18 de Febrero de 2017, de:

<https://coyunturaeconomica.com/herramientas/motivacion-laboral>

Gómez, L. (2014). *Atrévete a ser leal*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <https://reflexionesparahoy.wordpress.com/2014/04/10/atrevete-a-ser-leal/>

González, S. (2014). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1653/1/sme\\_v5n1\\_art2.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1653/1/sme_v5n1_art2.pdf)

Guiainfantil.com. (2015). *La cooperación o colaboración. Educar en valores a los niños*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <https://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/valores/la-cooperacion-o-colaboracion-educar-en-valores-a-los-ninos/>

Hernández, R. y Marchant, V. (2015). *Implementación de gestión del desempeño por competencias en la dirección de aeropuertos del ministerio de obras públicas*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/3288/TADPU%20220.pdf?sequence=1>

Herrera, V. (2016). *Motivación, concepto y teorías principales*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>.

Lam, L. (2014). *La teoría ERC de Clayton Alderfer*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de [https://prezi.com/f6ey5skrq\\_d9/la-teoria-erc-declayton-alderfer/](https://prezi.com/f6ey5skrq_d9/la-teoria-erc-declayton-alderfer/)

Lubalo, F. (2013). *La formación de los RR-HH. Análisis y procesos en las organizaciones*. Recuperado el 18 de Febrero de 2017, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/fcl/definicionformacion.html>

Lugano. (2013). *La recolección de los datos*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <http://plugano.blogspot.pe/2013/05/tema-5-la-recoleccion-de-los-datos.html>

- Martinez, M. (2013). *Teoría bifactorial - Herzberg*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Mejía, Y. (2013). *“Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” (estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de título, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango-Guatemala)*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Montenegro, M. (2012). *Autores que hablan sobre la evaluación*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de:  
<http://evaluacionelquinteto.blogspot.pe/2012/06/autores-que-hablan-sobre-la-evaluacion.html>
- Naranjo, M. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/510/525>
- Nunes, P. (2016). *Concepto de Efectividad*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad/>
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos” (Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil, Ecuador)*. Recuperado el 16 de Febrero de 2017, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%2RA%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>

- Orozco, B. (2013). *Motivación laboral en el desempeño de los trabajadores del Área Comercial de Autoclima S.A de la ciudad de Guayaquil.*(Tesis de título, Universidad Autónoma de Guayaquil, Ecuador). Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10392/1/caratula%20tesis.pdf>
- Pellón, R. (2013). *Watson, Skinner y Algunas Disputas dentro del Conductismo.* Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/41317/44918>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2011). *Satisfacción laboral.* Recuperado el 18 de Febrero de 2017, de <http://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Periard, G. (2011). *Todo sobre Teorías X e Y de Douglas McGregor.* Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <https://translate.google.com.pe/translate?hl=es-419&sl=pt&u=http://www.sobreadministracao.com/tudo-sobre-as-teorias-x-e-y-de-douglas-mcgregor/&prev=search>
- Rodríguez, E. (2018). *Teoría de las necesidades de McClelland.* Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-de-mcclelland/>
- Rodríguez, J. (2015). *El mejor horario de trabajo.* Recuperado el 13 de Febrero de 2017, de <http://www.lavanguardia.com/estilos-de-vida/20140117/54398174092/el-mejor-horario-de-trabajo.html>
- Sánchez, P. (2018). *Responsabilidad: ¿Qué es? Concepto y claves para ser más responsable.* Recuperado el 19 de Febrero de 2018, de <https://blog.cognifit.com/es/responsabilidad/>

- Sanguinetti, P. (2016). *América Latina: cómo mejorar las capacidades de su capital humano*. Recuperado el 13 de Febrero de 2017, de <https://es.weforum.org/agenda/2016/12/america-latina-como-mejorar-las-capacidades-de-su-capital-humano>
- Significados. (2017). *Significado de Cuestionario*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <https://www.significados.com/cuestionario/>
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral - Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango (Tesis de título, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango- Guatemala)*. Recuperado el 17 de Febrero de 2017, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Supply, Ch. (2018). *Cooperación empresarial: definición y ventajas*. Recuperado el 17 de Febrero de 2018, de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/cooperacion-empresarial-definicion/>
- Tesiseinvestigaciones.com. (2014). *Tipos de investigación*. Recuperado el 16 de Febrero de 2018, de <https://www.tesiseinvestigaciones.com/tipo-de-investigacioacuten-a-realizarse.html>
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13939/2/LUZ%20YLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>
- Universia. (2017). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Recuperado el 19 de Febrero de 2017, de <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Zavala, O. (2014). *“Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”*. (Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional, México, D.F.). Recuperado el 16 de Febrero de 2017, de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ENCUESTA PARA LA VARIABLE 1

#### MOTIVACIÓN LABORAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la motivación laboral en el Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X o + su respuesta.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Trabajar en el Gobierno Regional de Ucayali, te permite lograr el nivel de vida que aspiras lograr					
02	Trabajar en el Gobierno Regional de Ucayali, te permite ocupar el status que aspiras tener					
03	La remuneración que percibes en el Gobierno Regional de Ucayali, cumple con tus expectativas económicas					
04	Trabajar en el Gobierno Regional de Ucayali, te permite mostrar tus habilidades personales y crecer laboralmente					
05	Trabajar en el Gobierno Regional de Ucayali, te permite obtener la suficiente confianza para progresar laboralmente					
06	Trabajar en el Gobierno Regional de Ucayali, te permite recibir satisfacciones internas e interrelacionarte con amigos					
07	Trabajar en el Gobierno Regional de Ucayali, te convierte en experto, dominar tu trabajo, desarrollar habilidades para solucionar problemas laborales.					
08	Al culminar un trabajo importante, el Gobierno Regional de Ucayali, aparte de tus remuneraciones recibes algún otro incentivo económico.					
09	Te consideras un trabajador creativo,					

	que aporta ideas y el Gobierno Regional de Ucayali, te otorga algún reconocimiento.					
10	Trabajar en el Gobierno Regional de Ucayali, te ha permitido recibir reconocimientos como ascenso o promoción.					
11	El Gobierno Regional de Ucayali, te ofrece ambientes con ventilación adecuada.					
12	El Gobierno Regional de Ucayali, te ofrece ambientes con iluminación adecuada.					
13	El Gobierno Regional de Ucayali, te ofrece ambientes con equipamiento adecuado y de alta generación.					
14	El Gobierno Regional de Ucayali, te ofrece ambientes con condiciones ambientales adecuados.					
15	El Gobierno Regional de Ucayali, te ofrece ambientes seguros, fuera de todo tipo de riesgos.					
16	En el Gobierno Regional de Ucayali, prácticas relaciones de convivencia e integración con tus compañeros de trabajo					
17	En el Gobierno Regional de Ucayali, las relaciones con tus compañeros de trabajo, te permite alcanzar ciertos objetivos.					
18	Al realizar tus labores en grupo en el Gobierno Regional de Ucayali, experimentas la sensación de un trabajo bien hecho.					
19	Al realizar tus labores en grupo en el Gobierno Regional de Ucayali, consideras que aumenta la calidad de tu trabajo.					
20	En el Gobierno Regional de Ucayali, se practica una comunicación efectiva y fluida en todos niveles					

## ANEXO 1

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ENCUESTA PARA LA VARIABLE 2

#### DESEMPEÑO LABORAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X o + su respuesta.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Los recursos del Gobierno Regional de Ucayali son utilizados eficientemente y contribuye al mejoramiento del desempeño laboral					
02	Las operaciones y procedimientos realizados en el Gobierno Regional de Ucayali, responden a un desempeño laboral eficiente.					
03	Los servicios que ofrece el Gobierno Regional de Ucayali son de calidad y responde a un buen desempeño laboral.					
04	La entrega del servicio a los usuarios del Gobierno Regional de Ucayali se realiza en forma rápida y sin contratiempos					
05	El Gobierno Regional de Ucayali cumple con tus expectativas laborales y satisface tu desempeño.					
06	El Gobierno Regional de Ucayali promueve la práctica de relaciones productivas entre los trabajadores y los clientes					
07	El Gobierno Regional de Ucayali promueve la administración del					

	plan de actividades diarias, priorización de tareas, comparte responsabilidades entre trabajadores.					
08	El Gobierno Regional de Ucayali promueve la capacitación de sus trabajadores, con el propósito de adquirir conocimientos nuevos y ponerlos en práctica.					
09	El Gobierno Regional de Ucayali promueve la capacidad para crear a partir de situaciones que requieren atención inmediata.					
10	El Gobierno Regional de Ucayali promueve la práctica de autoestima y constituye un propósito de interés de la gerencia					
11	En el Gobierno Regional de Ucayali, trabajas en un ambiente cálido, los miembros se respetan y existe libertad para expresar las ideas y opiniones personales					
12	El Gobierno Regional de Ucayali cuenta con trabajadores expertos y garantizan la consolidación de trabajo en equipo.					
13	Estás predispuesto a formar parte de un equipo, y te identificas con los valores del Gobierno Regional de Ucayali					
14	En el Gobierno Regional de Ucayali existe un canal de comunicación eficaz, que facilita el acceso a la información y la toma de decisiones.					
15	Conoces los objetivos, los procedimientos, utilizas los mismos métodos, técnicas e instrumentos de gestión del Gobierno Regional de Ucayali					
16	Conoces la misión, visión y las metas establecidas a corto y largo					

	plazo del Gobierno Regional de Ucayali.					
17	En el Gobierno Regional de Ucayali existen problemas de comunicación y se capacita al personal para superar esta deficiencia.					
18	El Gobierno Regional de Ucayali fomenta el trabajo en equipo con el propósito de mejorar la comunicación.					
19	El Gobierno Regional de Ucayali organiza actividades fuera de la oficina con el propósito de generar más confianza y familiaridad entre los trabajadores.					
20	El Gobierno Regional de Ucayali organiza al menos una reunión por semana para ponerse al día sobre lo que pasa con sus empleados y escucha sus quejas y sugerencias.					

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Ucayali, Sede Central, 2017”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo es la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> a) ¿Cómo es la relación de las expectativas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017? b) ¿Cómo es la relación de la estima y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a) Calificar la relación de las expectativas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017. b) Establecer la relación de la estima y el desempeño laboral de los colaboradores de la</p>	<p>Hipótesis general: La relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> a) La relación de las expectativas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa. b) La relación de la estima y el desempeño</p>	<b>VI</b> Motivación	Expectativas	Nivel de Vida
					Estatus
					Remuneraciones Laborales
					Crecimiento
					Progreso Laboral
				Estima	Logros
					Reconocimientos
				Condiciones de Trabajo	Condiciones Físicas
					Equipamiento
					Condiciones Ambientales
					Seguridad Laboral
				Relaciones Interpersonales	Relaciones Personales
Relaciones Grupales					
Comunicación					
Eficiencia	Utilización de recursos				
	Efectividad				
	Satisfacción del trabajador				
	Desarrollo de				
					Habilidades

<p>Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?</p> <p>c) ¿Cómo es la relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?</p> <p>d) ¿Cómo son las relaciones personales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?</p>	<p>Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p> <p>c) Precisar la relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p> <p>d) Conocer las relaciones personales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p>	<p>laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.</p> <p>c) La relación de las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.</p> <p>d) Las relaciones personales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Sede Central del Gobierno Regional de Ucayali, 2017, es significativa.</p>	<p><b>VD</b> Desempeño laboral</p>	talentos	Capacitación
					Autoestima
				Trabajo en equipo	Ambiente armónico
					Desenvolvimiento eficaz
					Colaboración entre compañeros
				Comunicación	Comparte tu visión
Proporciona entrenamiento					
Fomenta el trabajo en equipo					
Organiza reuniones de staff regularmente					