



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TITULO DE TESIS**

MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACION – GOBIERNO REGIONAL  
DE MADRE DE DIOS 2017

**PRESENTADO POR:**  
BR: JONI TORRES PALOMINO

**TÍTULO A OPTAR:** LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN

**ASESOR:**  
MGT. CARLOS A., QUISPE MENDOZA

PUERTO MALDONADO - MADRE DE DIOS  
2017



## **Presentación**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco Filial Puerto Maldonado, pongo a vuestra consideración la siguiente Tesis titulada: “MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN – GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS 2017”, con el fin de optar al título profesional de Licenciada en Administración.



## Agradecimiento

A la UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES., EN ESPECIAL A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, por haberme formado como profesional.

Un agradecimiento singular a mí asesor Mgt. **Carlos A. Quispe Mendoza**, por sus orientaciones, apoyo incondicional que ha sobrepasado todas las expectativas que, como alumna, deposite en su persona.

Mi más sincero agradecimiento a todos.



## Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera.

A mis padres y hermanas por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mi objetivo.

A mi padre por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre.

A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor.

A mis hermanas por estar siempre presente acompañándome, guiándome, asesorándome.



## Página del jurado

---

MGT. PALMA CHAMBILLA, JAVIER RICARDO  
PRESIDENTE

---

MGT. VELASQUEZ BERNAL, ALEX CAMILO  
SECRETARIO

---

MGT. QUISPE MENDOZA, CARLOS ALBERTO  
ASESOR



ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>CAPITULO I INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos .....	15
1.3. Objetivos de la investigación .....	16
1.3.1 Objetivo general .....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación .....	16
1.4.1Relevancia social.....	16
1.4.2 Implicancias prácticas .....	17
1.4.3 Valor teórico.....	17
1.4.4 Utilidad metodológica .....	17
1.4.5 Viabilidad o factibilidad.....	17
1.5 Delimitación de la investigación.....	18



1.5.1 Delimitación temporal.....	18
1.5.2 Delimitación espacial.....	18
1.5.3 Delimitación conceptual.....	18
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
2.2. Bases teóricas.....	27
2.3 Marco conceptual.....	37
2.4 Caracterización de la institución.....	39
2.5 Variable de estudio.....	42
2.5.1 Variable.....	42
2.5.2 Conceptualización de la variable.....	42
2.5.3 Operacionalización de la variable.....	44
<b>CAPITULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>45</b>
3.1. Tipo de investigación.....	45
3.2. Enfoque de la investigación.....	45
3.3. Diseño de la investigación.....	46
3.4. Alcance de la investigación.....	46
3.5. Población y muestra de la investigación.....	46



3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.7	Procesamiento de datos.....	47
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>48</b>
4.1.	Resultados descriptivos por dimensión.....	55
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>68</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>		<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>72</b>





**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla N° 01: Baremo de los Factores de Higiene.....	50
Tabla N° 02: Baremo de los Factores Motivacionales.....	52
Tabla N° 03: Resumen del procesamiento de los casos.....	53
Tabla N° 04: Estadístico de la fiabilidad de la variable Motivación.....	53
Tabla N° 05 Tabla de Resultado del Objetivo Específico: Factores de higiene.....	54
Tabla N° 06 Tabla de Resultado del indicador: Condiciones de trabajo.....	55
Tabla N° 07 Tabla de Resultado del indicador: Percepción del salario .....	56
Tabla N° 08 Tabla de Resultado del indicador: Relaciones interpersonales.....	57
Tabla N° 09 Tabla de Resultado del indicador: Prestaciones sociales .....	58
Tabla N° 10 Tabla de Resultado del indicador: Seguridad en el trabajo.....	59
Tabla N° 11 Tabla de Resultado del indicador: Políticas organizacionales .....	60
Tabla N° 12 Tabla de Resultado del Objetivo Específico: Factores motivacionales .....	61
Tabla N° 13 Tabla de Resultado del indicador: Realización de personal .....	62
Tabla N° 14 Tabla de Resultado del indicador: Reconocimientos.....	63
Tabla N° 15 Tabla de Resultado del indicador: Responsabilidad .....	64
Tabla N° 16 Tabla de Resultado del indicador: Trabajo en si.....	65
Tabla N° 17 Tabla de Resultado del indicador: Crecimiento personal .....	66



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01 Organigrama .....	41
Figura N° 02 Confiabilidad .....	52
Figura N° 03 Motivación laboral.....	54
Figura N° 04 Condiciones de trabajo .....	55
Figura N° 05 Percepción del salario .....	56
Figura N° 06 Relaciones interpersonales .....	57
Figura N° 07 Prestaciones sociales.....	58
Figura N° 08 Seguridad en el trabajo .....	59
Figura N° 09 Políticas organizacionales.....	60
Figura N° 10 Factores motivacionales .....	61
Figura N° 11 Realización personal.....	62
Figura N° 12 Reconocimientos .....	63
Figura N° 13 Responsabilidad.....	64
Figura N° 14 Trabajo en si .....	65
Figura N° 15 Crecimiento personal .....	66



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó al personal administrativo de la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017 del departamento de Madre de Dios, provincia Tambopata y distrito Tambopata, con la finalidad de conocer sobre la motivación laboral que realiza la institución, a través de sus dos dimensiones que son: factores de higiene y factores motivacionales. El tipo de investigación que se realizó es básico, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, tomando como población de estudio al personal administrativo de la Dirección Regional de Administración que fueron 60 trabajadores; se utilizó la técnica de la encuesta con su cuestionario de preguntas, los resultados fueron procesados por el software estadístico Excel y SPSS 23 presentados mediante tablas y figuras. Al evaluar la variable motivación laboral de la Dirección Regional de Administración del Gobierno Regional de Madre de Dios 2017 se obtuvo un promedio de 0.924, de acuerdo a la escala de Likert, se aplicó el método de Alfa de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems, considerando aceptable. La variable fue analizada a través de sus dos dimensiones; lo que confirma que el cuestionario es fiable y proporcionara resultados favorables para la investigación.

**Palabras claves:** Motivación, factores de higiene y factores motivacionales.



### SUMMARY

The present investigation work was carried out to the administrative personnel of the Regional Administration Directorate - Regional Government of Madre de Dios 2017 of the Department of Madre de Dios, Tambopata province and Tambopata district, with the purpose of knowing about the labor motivation that the institution makes , through its three dimensions are: direction, intensity, perseverance. The type of research that was carried out is basic, descriptive level and non-experimental design, taking as a study population the administrative staff of the Regional Directorate of Administration that were 60 workers; the survey technique was used with its questionnaire of questions, the results were processed by the statistical software Excel and SPSS 23 presented by tables and figures. When evaluating the labor motivation variable of the Regional Administration Directorate of the Regional Government of Madre de Dios 2017, an average of 0.924 was obtained, according to the Likert scale, the Cronbach's Alpha method was applied, which estimates the correlations of the items, considering acceptable. The variable was analyzed through its three dimensions; This confirms that the questionnaire is reliable and will provide favorable results for the investigation.

**Keywords:** Motivation, hygiene factors and motivational factors



## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

En los últimos tiempos, las humanidades viven en un constante cambio general, financiero, gubernamental y formativo, entre otros. Un cambio de prototipos y de modelos mentales. Todos estos cambios conmueven tanto los modos de vida de las personas como el vínculo que el personaje establece con las organizaciones a las que concierne (Ramírez, Badii & Abreu, 2008).

En todo ello, el recurso humano establece el eficaz más apreciable de toda la organización, reuniendo los recursos visibles e invisibles, haciendo actuar el ciclo operativo y formando las relaciones que aprueban a la organización alcanzar sus objetivos (D'Alessio, 2008; Robbins & Coulter, 2005).

En el contexto laboral vigente, el futuro concierne a los directores que mejor saben aplicar el cambio. Para gestionar el cambio, las organizaciones deben contar con servidores comprometidos con la demanda de cambios rápidos, servidores que representan la fuente de ventaja competitiva (Dessler, 1993, citado por Ramlall, 2004).

Ramírez et al. (2008) sustentaron que: Es fundamental que la organización logre que el personal, que en ella labore, se encuentre debidamente motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales. En la actualidad, uno de los problemas más urgentes que enfrentan las empresas existentes es encontrar la manera de motivar al personal para que orienten mayor empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo (p. 146).

La motivación positiva de los empleados ha sido una de las labores más difíciles y,



a la vez, más importantes de los administradores (Kinicki & Kreitner, 2003).

Según Wilson (2005), para mantener una fuerza laboral constante, los supervisores deben de implicar a sus supervisados constantemente en diversas actividades de conservación. El mismo autor proyecta la importancia de que la población se sienta, apreciada o valorada. Los supervisados quieren formar una labor significativa y desean implicarse en cómo sus trabajos han sido diseñados, gestionados y medidos. Cuando estas necesidades psicológicas se cumplan, la indagación muestra que ellos estarán más preparados a quedarse dentro de la empresa, estarían más motivados.

Aunque la organización cuente con métodos y procesos avanzados de reclutamiento, selección y capacitación de personal, esto no garantiza la calidad de la labor si no se cuenta con personales motivados. Los directores piensan, varias veces, que, para motivar al personal, la principal solución es incrementar el sueldo. Sin embargo, esto no siempre es cierto. La nueva generación de empleados parece tener otras expectativas y necesidades más profundas (Schultz, 1995, citado en Ramírez et al., 2008). Más aún, las formas de reconocimiento no económicas, en general, son más positivas que las económicas, incluido el dinero en efectivo (Nelson & Spitzer, 003).

En el Perú en el siglo XXI, podemos apreciar que la motivación laboral es utilizada en algunas instituciones y ayuda para fortalecer a otras instituciones o empresa a desarrollarse de mejor manera, debemos conocer lo que fue la motivación en el pasado y lo que será en el futuro, ya que los tres tiempos: pasado, presente y futuro, que rigen la existencia donde se retroalimentan mutuamente y permiten investigar la evolución del fenómeno publicitario desde sus inicios hasta la actualidad, incluso crear predicciones del papel que desempeñara en un futuro.

Debido a todo lo mencionado anteriormente, el interés de esta tesis es encontrar como es la motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Administración



Gobierno Regional de Madre de Dios 2017, de lo cual podemos identificar algunos problemas que enfrenta el aspecto de la motivación para el personal, en cuanto a nuestra dimensión factores de higiene y factores motivacionales se observa que no percibimos condiciones de trabajo adecuadas, que permitan que el personal no se sientan satisfechos en la realización de sus actividades, asimismo el salario que se percibe no cubre las necesidades básicas de los trabajadores, el clima laboral es inadecuado porque no existe una buena comunicación por parte de los directivos, lentitud en el cumplimiento de objetivos, impuntualidad, etc., Por tal razón no existe una buena productividad, asimismo no se cumplen las metas programadas o establecidas.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo es la motivación laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

**P.E.1.** ¿Cuáles son los factores de higiene del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?

**P.E.2.** ¿Cuáles son los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?



### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Describir cómo es la motivación laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

**O.E.1** Describir cuales son los factores de higiene del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017.

**O.E.2** Describir cuales son los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Relevancia social**

La investigación obtendrá una gran relevancia social, ya que ayudará a mejorar la motivación laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017, esto se verá reflejado en la prestación a la sociedad renovando los procesos, logro de metas y objetivos, buscando una gestión eficiente a favor de todos los ciudadanos que habitamos en la región de Madre de Dios.





#### **1.4.2 Implicancias prácticas**

Con este proyecto de tesis se podrá solucionar algunos problemas que existan en nuestra institución, permitiendo a los funcionarios tener un panorama amplio sobre el valor que tiene la motivación laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios 2017, para que tenga un ambiente organizacional adecuado.

#### **1.4.3 Valor teórico**

Se sustenta que en los resultados de la investigación podrán generalizarse a nivel nacional e incorporarse a los conocimientos administrativos. Con esta tesis se podrá conocer como es la motivación laboral dentro de una institución.

Asimismo, va servir de base teórica para futuras investigaciones que deseen demostrar la valoración de la motivación en las empresas o entidades.

#### **1.4.4 Utilidad metodológica**

El estudio servirá como punto de referencia para futuras investigaciones que se realizaran de acuerdo a la metodología empleada.

#### **1.4.5 Viabilidad o factibilidad**

Esta investigación será factible porque el investigador, cuenta con los recursos materiales, financieros, tecnológicos, así como tiempo, el interés y el conocimiento que se necesita para el desarrollo de la investigación.



## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Delimitación temporal**

La presente investigación se realizará en el periodo de tiempo comprendido entre los meses setiembre - diciembre del año 2017.

### **1.5.2 Delimitación espacial**

La presente investigación se realizará en la Dirección Regional de Administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, ubicado en el Jr. Cusco N° 360.

### **1.5.3 Delimitación conceptual**

La presente investigación limita un estudio de una sola variable de investigación, la cual comprende a motivación laboral y sus dimensiones dentro de la Dirección Regional de Administración.



## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

##### **Antecedente 1**

**Título:** “Correspondencia entre la motivación laboral y las expectativas económicas del personal docente del Colegio Los Arcos”.

**Autor:** Ayala Ayala, Javier Ignacio

**Lugar:** Venezuela

**Para optar el grado:** Título de Licenciado en Administración de Empresas.

**Año:** (2005)

##### **Conclusión:**

El objetivo general de esta investigación fue evaluar el nivel de correspondencia entre las expectativas económicas laborales y las expectativas económicas del personal docente del Colegio los Arcos. Nuevamente, la referida investigación tuvo como principal aporte, la metodología de trabajo utilizada por el autor, quien utilizó el modelo de investigación de campo para obtener una serie de datos relacionados a las necesidades insatisfechas de los trabajadores para generar el análisis. De esta manera y aplicando instrumentos como encuestas y entrevistas sobre una muestra del personal docente que labora en el Colegio Los Arcos, el autor pudo inferir e interpretar una serie de conclusiones relacionadas con la motivación laboral en ese centro de estudios.

La misma tiene relación con la investigación, ya que el personal docente, dejó saber cuáles eran sus expectativas económicas laborales, dejándoles a



la institución este conocimiento de saber cómo se sentían sus trabajadores (docentes), que en este caso representan las necesidades y requerimientos de los mismos, para tomar las acciones pertinentes y lograr mejoras en la institución.

### **Antecedente 2**

**Título:** “El salario como factor de motivación de los empleados del sector bancario de la Ciudad de Barquisimeto”.

**Autora:** Lorena Barón Méndez

**Lugar:** Venezuela

**Para optar el grado:** Maestría en Gerencia Financiera.

**Año:** 2002

### **Conclusiones:**

A continuación se concluye brevemente sobre cada una de las teorías por separado:

En el caso de la teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow: los resultados del estudio parecen confirmar el hecho de que el salario es un factor, cuyo nivel, permite al individuo desplazarse dentro de la pirámide de necesidades, bien sea en forma ascendente o descendente, dependiendo de la situación.

En el caso de los niveles de salario estudiados se observa que los mismos no alcanzan a cubrir en forma satisfactoria para el trabajador sus necesidades básicas y de seguridad; pero no por esta causa los individuos dejan de buscar la satisfacción de las necesidades de niveles superiores como la autorrealización. Este hecho difiere del supuesto de la teoría de



Maslow que afirma que cuando una necesidad de los niveles inferiores deja de ser satisfecha, vuelve a predominar en el comportamiento.

Todo parece indicar que para motivar al individuo objeto de estudio se necesita una combinación equilibrada entre salario y reto profesional. La Teoría de Necesidad de Logro es la única, dentro de las teorías de satisfacción de motivación, que presenta una relación positiva y significativa con el salario. Este hecho parece ratificar la afirmación anterior y además significa que a mayor salario percibido, mayor es la necesidad de logro del individuo objeto de estudio

Desde el punto de vista del análisis realizado a la relación entre el salario y la motivación bajo la perspectiva teórica descrita, se puede concluir que el mismo no es un factor motivador ; sino que motiva en la medida de la importancia que otorga el individuo a las necesidades que permite satisfacer.

Por último se analiza la teoría de dos factores de la motivación y se puede concluir que los resultados obtenidos concuerdan con la misma en que el salario se comporta como un factor higiénico o extrínseco ya que por sí mismo no puede elevar la satisfacción del trabajador, solo puede, si alcanza un nivel aceptable, evitar la insatisfacción. Desde el punto de vista de la correlación, se determinó que a pesar de ser esta teoría, la que en segundo lugar, después de la de necesidad de logro, se encuentra relacionada con el salario; esta relación es negativa y además poco significativa. Este resultado confirma la afirmación anterior. A manera de resumen se puede afirmar que la motivación del trabajador estudiado depende de un cúmulo de factores de diversa índole, dentro de los cuales el salario es un elemento más y no el



único y más importante de ellos, como podría pensarse en el marco de una sociedad azotada por fuertes problemas inflacionarios.

### **Antecedente 3**

**Título:** “Diseño de Estrategias para Reforzar la Motivación y el Liderazgo en el personal del departamento de ventas de la distribuidora Fábrica de Papel Maracay”.

**Autora:** Leone, M y Martínez, D (2005)

**Lugar:** Venezuela

**Para optar el grado:** Título de Administración de Empresas

**Año:** 2005

### **Conclusiones:**

Se concluye que la mmotivación de los empleados, y posteriormente, con fundamento en los datos obtenidos a través de distintos instrumentos como encuestas, cuestionarios y entrevistas. En este sentido, uno de los principales aportes de la referida investigación, estuvo en la estrategia por la cual optaron los investigadores, y la manera en que utilizaron la información obtenida de la realidad para inferir determinadas conclusiones y recomendaciones y diseño de las estrategias para reforzar la motivación y el liderazgo. Esta investigación sirvió de apoyo técnico para la elaboración del presente trabajo de investigación, ya que en ella se plantea de forma clara la relación existente entre el clima organizacional y la motivación de los empleados. De qué manera este influye en el desarrollo de los diferentes niveles de satisfacción de cada empleado para mejorar su nivel de rendimiento y cómo las empresas pueden mejorar los procesos



motivacionales a través de la mejora del clima organizacional. De igual forma contribuyó en el aporte de información relacionado a las estrategias motivacionales desarrolladas en la propuesta.

#### **Antecedente 4**

**Título:** "Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)".

**Autora:** Mónica Ivette Sum Mazariegos

**Lugar:** Guatemala

**Para optar el grado:** Título de Psicóloga Industrial

**Año:** 2015

Conclusiones:

- ❖ Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.
- ❖ La prueba estandarizada escala de motivaciones psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción los resultados de dichos factores.



- ❖ La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.
- ❖ Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades.
- ❖ El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

#### **Antecedente 1**

**Título:** “Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”

**Autor:** Chang Yui, America Lucia

**Lugar:** Lima

**Para optar el grado:** Magister de Gerencia en Servicios de Salud.

**Año:** 2010

**Conclusiones:**





Las principales conclusiones a las que llego son los siguientes:

- ❖ El grado de motivación laboral de los médicos que participan en el estudio fue alto en el 95.2% y medio en el 48% ninguno de los encuestados mostro un bajo grado de motivación laboral.
- ❖ El alto grado de motivación laboral encontrado, no se modifica con la edad, ni con los años de servicio en la institución. La condición laboral de contrato por locación de servicio influye negativamente en el grado de motivación laboral, en quienes tienen menos de un año laborando en la institución. La máxima, la medida y la moda de la necesidad de poder por grupos de especialidades fueron muy similares en todos los grupos.
- ❖ Es útil mencionar que cirugía especialidades y pediatría mostraron mayor variabilidad en relación a la necesidad de poder, ya que así como contaron con máximos elevados, también tuvieron los mismos más bajos.

### **Antecedente 2**

**Título:** “Implementación de un sistema de compensación como medio de motivación para alcanzar mayores niveles de ventas en el personal de la empresa Distribuidora Universal SAC”

**Autor:** García Olivares Alfredo

**Lugar:** Trujillo

**Para optar el grado:** Licenciado en Administración

**Año:** 2009

**Conclusiones:**

Llega a la conclusión: Un sistema de compensación basado en



incentivos económicos a los vendedores, será un factor primordial para que la empresa pueda tener crecimiento de sus ventas y con esto aumentar también los niveles de rentabilidad. La implementación de un sistema de compensaciones genera beneficios a los empleados que cumplen metas aumentando la retribución económica lo cual finalmente también será beneficios para la empresa.

### **Antecedente 3**

**Título:** “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2007”

**Autor:** Vásquez, S.

**Lugar:** Lima

**Para optar el grado:**

**Año:** (2007)

### **Conclusiones:**

De la Facultad de Medicina Humana, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media;



destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Ji – Cuadrado se obtuvo  $X^2$  Calculado  $>$   $X^2$  Tabulado ello permitió rechazar la  $H_0$  y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Definición de motivación laboral:**

Según Idalberto Chiavenato (2009) en su libro titulado Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones, segunda edición, pág. 235 - 2009 es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica. A pesar de la enorme importancia de la motivación, resulta difícil definirla con pocas palabras y no existe consenso al respecto, lo que hace aún más difícil de aplicar sus



conceptos en el quehacer diario de las organizaciones. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos. La palabra motivación proviene del latín moveré, que significa mover. Algunos autores se concentran en ciertos factores que estimulan y dirigen las acciones de las personas otros señalan metas a alcanzar otros más afirman que la motivación es la manera de incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, así como el tipo de reacción subjetiva que se presenta cuando todo ello ocurre. En realidad, cada autor privilegia algunos aspectos para fundamentar sus ideas.

Según Maslow Un ser humano tiende a satisfacer sus necesidades primarias (más bajas en la pirámide), antes de buscar las de más alto nivel. Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.”

Según (Sexton, 1977:162) La motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”.

Según (Robbins, 1999:17) La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

Según Stoner (1.996) define la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. Desde mi parecer en



esta definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso.

### 2.2.2 Elementos de la motivación laboral:

Según (Chiavenato, pág. 235 - 2009) son las siguientes:

- ❖ **Necesidades.** Aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico, por ejemplo, cuando las células del cuerpo se ven privadas de alimento y agua, o cuando la persona es separada de sus amigos o compañeros. Las necesidades son variables, surgen del interior de cada individuo y dependen de elementos culturales. En suma, una necesidad significa que la persona tiene una carencia interna, como hambre, inseguridad, soledad, etc. El organismo se caracteriza por buscar constantemente un estado de equilibrio, el cual se rompe cada vez que surge una necesidad, un estado interno que, cuando no es satisfecho, crea tensión e impulsa al individuo a reducirlo o atenuarlo.
  
- ❖ **Impulsos.** También se les llaman motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos o incentivos que, una vez atendidos, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión. Cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de esfuerzo. Los impulsos fisiológicos y psicológicos se orientan hacia la acción y crean las condiciones que generarán la energía para alcanzar un objetivo. Los impulsos son el corazón del proceso de motivación. Las



necesidades de alimento y agua se transforman en hambre y sed, y la necesidad de tener amigos se convierte en un impulso para la afiliación.

- ❖ **Incentivos.** Al final del ciclo de la motivación está el incentivo, definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso. Comer alimentos, beber agua o reunirse con los amigos tenderá a restaurar el equilibrio y a reducir los impulsos correspondientes. En estos ejemplos, el alimento, el agua y los amigos son los incentivos. En general, los incentivos están fuera del individuo y varían enormemente de acuerdo con la situación.

### 2.2.3 Características de motivación laboral

Según (Leidy Rodríguez, 2011) son las siguientes:

- ❖ Mientras mayor es el deseo o la necesidad se incrementará en gran medida la motivación.
- ❖ La motivación supera a las razones.
- ❖ Tanto la conducta como el comportamiento de los individuos, son elementos que influyen directamente sobre la motivación y el grado de la misma en el individuo.
- ❖ La motivación impulsa el desarrollo de las nuevas soluciones y del ingenio.
- ❖ Por medio de la motivación se logra establecer nuevos esquemas de interacción entre los individuos.



#### 2.2.4 Estrategias para motivar a los trabajadores

Según (Santos, 1993, p. 75) Estrategias a seguir:

- ❖ Identificar al sujeto que se necesita motivar.
- ❖ Estudiar sus hábitos y su conducta ante las demás personas y tratar de indagar con las personas allegadas a él como es en su vida familiar.
- ❖ Con el estudio de su conducta ya se puede dar un diagnóstico de cómo es su personalidad y se ven cuáles son sus necesidades al ver cómo se comporta en lo personal y con las demás personas, además de que se identifica en cuál de los niveles de la pirámide se encuentra el individuo en cuestión.
- ❖ Al tener ya caracterizado al sujeto se prosigue a elegir el estímulo adecuado para que mejore su rendimiento los estímulos pueden ser: aumento de salario, más vacaciones, prestaciones extras, regalos de la empresa, ayuda a su familia, cambio de turnos a uno menos pesado, mandarlo a capacitaciones, etc. Este estímulo debe de estudiarse muy bien en base al ciclo motivacional y la pirámide de motivación.
- ❖ Darle seguimiento al comportamiento de la persona para ver como esté ha respondido al estímulo y saber si es necesario cambiarlo o seguir adelante con él.



### 2.2.5 Procesos de la motivación son los siguientes:

- a) Las necesidades y las carencias provocan tensión e incomodidad en la persona, lo que desencadena un proceso que busca reducir o eliminar esa tensión.
- b) La persona escoge un curso de acción para satisfacer determinada necesidad o carencia y surge el comportamiento enfocado en esa meta (impulso).
- c) Si la persona satisface la necesidad, el proceso de motivación habrá tenido éxito. La satisfacción elimina o reduce la carencia. No obstante, si por algún obstáculo no logra la satisfacción, surgen la frustración, el conflicto o el estrés.

### 2.2.6 Importancia de la motivación laboral

Según Chiavenato (2002) es muy importante para lograr el éxito en la vida personal y profesional, la motivación es una acción mental para animar o animarse a ejecutar algo con entusiasmo, interés y diligencia, es influir en el ánimo para proceder de un modo determinado, la motivación generalmente es vista como la aplicación de una fuerza externa o interna que induce a ejecutar una acción para obtener algo agradable o para evitar algo desagradable tener en cuenta los criterios para elaborarlo, como las estructuras salariales equitativas que deben garantizar un equilibrio tanto interno como externo.

Debe existir una base de salarios que sea coherente con el sistema de incentivos para que realmente sea válido y confiable. La administración de estas compensaciones empresariales y así la creación del sistema de





incentivos, debe manejar ciertas políticas tales como la competitividad externa que se encarga de fijar una posición de los salarios de la empresa, con relación a los salarios de otras empresas competidoras.

La motivación es importante para todas las decisiones que debemos tomar. Para ayudarnos a estar constantemente motivados, debemos establecer con claridad nuestras metas en todos las áreas de la vida, soñar, combatir y eliminar el miedo de actuar o decidir, y mantener sólo pensamientos positivos en nuestra mente. Nosotros somos lo que pensamos que somos. Debemos persistir hasta que nuestra pasión interna sea parte de nuestro carácter y personalidad.

Mediante la motivación se logra la preparación psicológica para realizar grandes esfuerzos o lograr una superación personal. La importancia de la motivación radica en la mente; es un proceso del pensamiento y el deseo o voluntad de pensar siempre positivamente es lo que determinará cómo se percibe y se reacciona a todo lo que está a nuestro alrededor.

## **2.2.7 Tipos de motivación laboral**

Según la Teoría McClelland”

### **2.2.7.1 Motivación extrínseca:**

Es la externa. Aquella en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea o bien por eludir una pérdida. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos



económicos u otras ventajas profesionales. Así, la empresa pretende obtener un resultado satisfactorio por parte de su equipo humano.

#### **2.2.7.2 Motivación intrínseca:**

Nace del propio trabajador. Está relacionada con su satisfacción personal por realizar sus funciones, más allá del beneficio material que pueda conseguir. Responde a la necesidad de sentirse autorealizado y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. Si un empleado está contento con lo que hace y le gusta, eso repercute en su estado de ánimo y en el desarrollo de sus funciones. En este tipo de motivación influyen otros factores como contar con las herramientas adecuadas y un buen entorno de trabajo. Como siempre, mantener un buen clima laboral debe ser prioritario en la gestión de recursos humanos de cualquier organización.

#### **2.2.7.3 Motivación trascendente:**

Junto a los dos anteriores existe la motivación trascendente aquella en la que la satisfacción proviene del beneficio que obtienen terceras personas. Es una motivación para los demás, por lo que aquí encajan todos aquellos trabajos que se realizan por propia voluntad. En el ámbito laboral, cada vez es más común que las empresas colaboren o realicen actividades solidarias.

### **2.2.8 Dimensiones de la motivación laboral**

#### **2.2.8.1 Factores de higiene**

Según (Herzberg pag. 244 – 245) define que son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y



engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en la gente. La expresión “higiene” refleja un carácter preventivo y profiláctico. Cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarios provocan insatisfacción.

Según (Herzberg pág. 244 - 245) existen tipos:

- A. **Condiciones de trabajo:** según (Herzberg pág. 244 - 245) iluminación y temperatura adecuada, entorno físico y seguro.
- B. **Salarios:** según (Herzberg pág. 244 - 245) Como socio de la organización, cada empleado se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada de movilidad, entre otros.
- C. **Relaciones Interpersonales:** según (Herzberg pág. 244 - 245) relación del trabajador con sus compañeros, con sus supervisores, con sus subordinado, etc. Cuando hay un mal ambiente, la gente se siente a disgusto.
- D. **Prestaciones sociales:** según (Herzberg pág. 244 - 245) Oportunidades para interactuar con los demás trabajadores y convivir con, los



compañeros de trabajo.

- E. **Seguridad en el trabajo:** según (Herzberg pág. 244 - 245) Señales de presencia o ausencia de la seguridad en el trabajo. Se incluyen consideraciones tales como la estabilidad o inestabilidad de la empresa, lo que refleja, de alguna manera objetiva, sobre la seguridad laboral de una persona.
- F. **Políticas de la organización:** según (Herzberg pág. 244 - 245) una situación en la cual el individuo tiene líneas de comunicación que cruzan de tal manera que realmente no sabe para quién trabaja, en la que tiene autoridad inadecuada para la conclusión satisfactoria de su trabajo o en la cual una política de la empresa no se lleva a cabo por la falta de organización del trabajo.

#### 2.2.8.2 Factores motivacionales

Según (Herzberg pág. 245) se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella.

Según (Herzberg pág. 245) existen tipos:

- A. **Realización personal:** según (Herzberg pág. 245) significa terminar el trabajo con éxito, solucionar problemas complejos, ver los resultados del propio trabajo.
- B. **Reconocimiento:** según (Herzberg pág. 245) es una labor bien hecha, la confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.
- C. **Responsabilidad:** según (Herzberg pág. 245) es la consecución de nuevas



tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al individuo mayor control del mismo.

- D. **El trabajo en sí:** según (Herzberg pág. 245) esta categoría se utiliza cuando el individuo menciona el trabajo como fuente de buenos o malos sentimientos. Trabajo atrayente, creativo, desafiante y variado; o al revés, trabajo rutinario, sofocante y muy difícil
- E. **Crecimiento personal:** según (Herzberg pág. 245) formación que proporciona la empresa y posibilidad de desarrollarse personal y/o profesionalmente. Posibilidad de cambio. Existen situaciones en las que el individuo siente que la ausencia de una mejor educación hace imposible que avance dentro de la compañía. Esto sería codificado como “posibilidad de crecimiento negativo”. En esta categoría, se incluyen también situaciones en las cuales el individuo tiene posibilidades de mejorar sus habilidades.

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 Motivación:

Es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcanzar alguna meta deseada. (Sexto, 1977: 162).

### 2.3.2 Laboral:

Es la fiabilidad se refiere a la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. (Zeithaml y Bitner (2002).

### 2.3.3 Incentivo:

Son aquellos que se otorgan dependiendo del desempeño de una



persona, tales incentivos son concedidos en forma grupal o individual motiva a los trabajadores para que su desempeño sea mejor (Sherman Jr y Chruden, 1999).

#### **2.3.4 Recompensa:**

Es la acción y efecto de recompensar y aquello que sirve para eso, por otra parte es retribuir un servicio, premiar un mérito o compensar un daño, (Julian Pérez Porto y Ana Gardey, 2011).

#### **2.3.5 Estimulo:**

Son los que nos hacen dirigirnos a un lugar o a una meta en específico, la cual debe ser nuestra motivación. Este estímulo puede ser positivo o negativo, así que esto es exactamente lo que debemos de cuidar. En muchos casos he visto empresas determinar objetivos específicos, muy bien trazados y con una lógica de realización muy real. Sin embargo al poner los estímulos en las personas hacen que estas se desmotiven sólo por ser estos negativos, (Sosa, 2014)

#### **2.3.6 Satisfacción:**

Define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas, Muñoz Adánez, (1990: 76)”.



### **2.3.7 Voluntad:**

Es la capacidad que sobre todas las cosas es de carácter supremo en cada individuo, la cual nos impulsa a tomar decisiones fijas y precisas acerca de cualquier cosa que hacemos cotidianamente, lo que significa que es gracias a ella que se toman siempre las decisiones y se realizan las acciones.

### **2.3.8 Logro:**

Predisposición por sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar las metas. McClelland, D. (1989).

### **2.3.9 Reconocimiento:**

La mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.

## **2.4 Caracterización de la institución**

“Gobierno Regional de Madre de Dios, provincia Tambopata, distrito Tambopata”

### **2.4.1 Visión:**

Somos la capital peruana de la biodiversidad, los habitantes tenemos una buena calidad de vida, una gestión moderna, eficiente, participativa y transparente que conduce un desarrollo con equidad, en un territorio ordenado, nuestra economía es competitiva, se promueve la inversión privada y la innovación conservando la biodiversidad y aprovechando los recursos naturales en forma sostenible, respetando los medios de vida tradicionales y a los pueblos indígenas.



#### **2.4.2 Misión:**

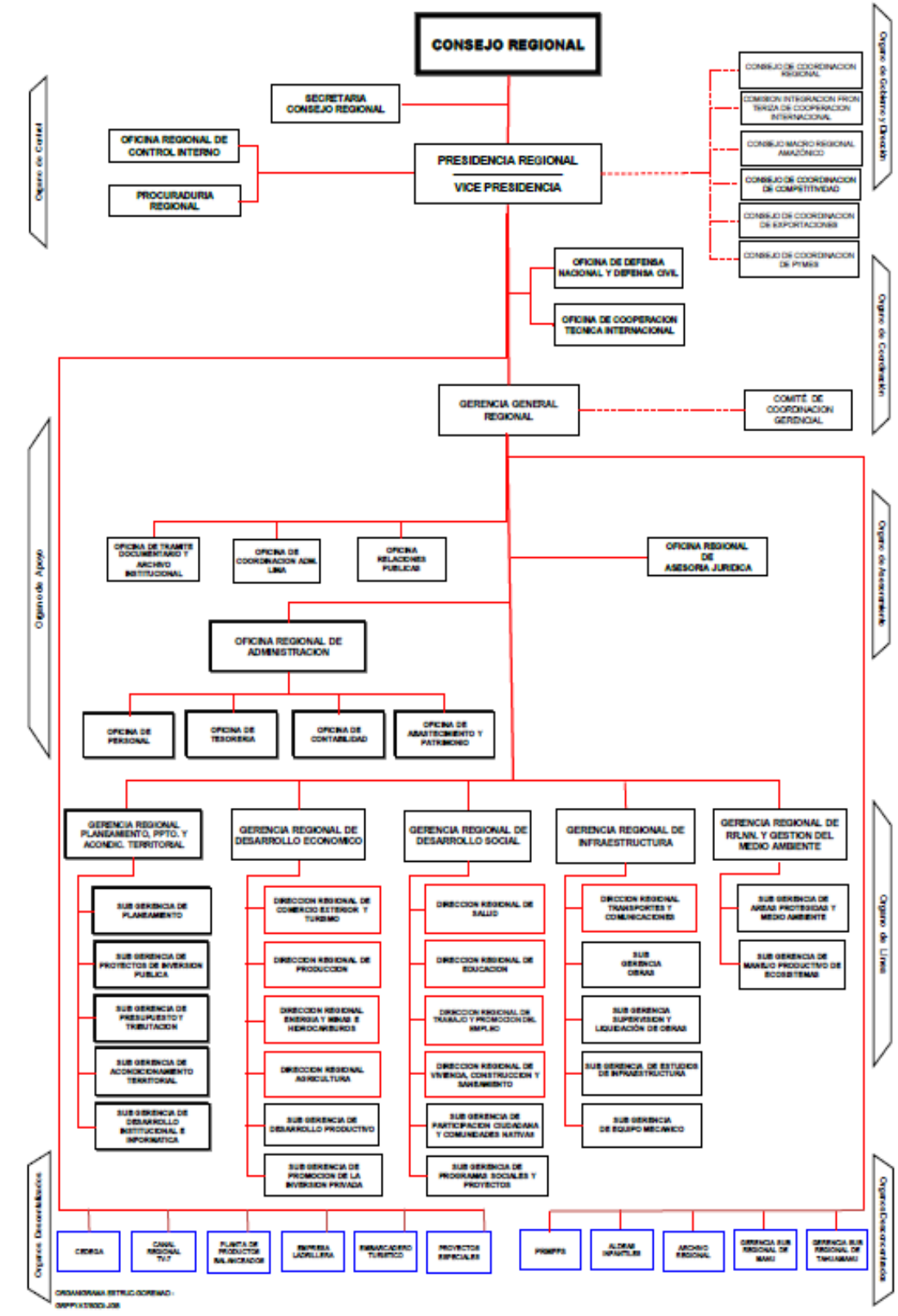
El Gobierno Regional de Madre de Dios organiza y conduce la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, siendo promotor del desarrollo integral y sostenible de la región, garantizando la efectividad de los principios y derechos constitucionales y mejorar la calidad de vida de su población.



2.4.3 Organigrama

Figura N° 01

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS





## **2.5 Variable de estudio**

### **2.5.1 Variable**

La variable de estudio es: Motivación laboral.

### **2.5.2 Conceptualización de la variable**

Según Chiavenato (Chiavenato, pág. 235 – 2009), la motivación es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica. A pesar de la enorme importancia de la motivación, resulta difícil definirla con pocas palabras y no existe consenso al respecto, lo que hace aún más difícil de aplicar sus conceptos en el quehacer diario de las organizaciones. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos. La palabra motivación proviene del latín moveré, que significa mover. Algunos autores se concentran en ciertos factores que estimulan y dirigen las acciones de las personas otros señalan metas a alcanzar otros más afirman que la motivación es la manera de incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, así como el tipo de reacción subjetiva que se presenta cuando todo ello ocurre.



Variable	DIMENSIONES
<p>Según Idalberto Chiavenato (2009), en su libro titulado Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones, Segunda edición, Pág. 235 – 2009 Es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica. A pesar de la enorme importancia. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad y metas. objetivos, impulsos, motivos e incentivos</p>	<p><b>Factores de higiene:</b> Según (Herzberg pág. 244 - 245) se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Esfuerzo para alcanzar dicha meta.</p>
	<p><b>Factores motivacionales:</b> Según (Herzberg pág. 245) son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo.</p>



2.5.3 Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Motivación laboral	Factores de higiene.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones de trabajo</li><li>• Salario</li><li>• Relaciones interpersonales</li><li>• Prestaciones sociales</li><li>• Seguridad en el trabajo</li><li>• Políticas de la organización</li></ul>
	Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realización personal</li><li>• Reconocimiento</li><li>• Responsabilidad</li><li>• El trabajo en sí</li><li>• Crecimiento personal</li></ul>



## CAPÍTULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico. Según (Carrasco Díaz S. ,2005) “una investigación es básica cuando solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos”.

### 3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, “representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos. El orden es riguroso. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada se derivan objetos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. Se mide las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis, si las hubiera” (Canahuire, Endara, & Morante, 2015).

Por lo tanto, la presente investigación tiene el enfoque cuantitativo puesto que se realizará la medición de la variable y sus dimensiones en base a la literatura existente, analizando los resultados con el apoyo de técnicas estadísticas.



### **3.3. Diseño de la investigación**

De acuerdo a la presente investigación, es de diseño no experimental. “Podrían definirse como investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernandez, Zapata, & Mendoza, 2013). Asimismo, la investigación es transversal o transaccional pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y la recolección de los datos se realiza en un solo momento, en un tiempo único.

### **3.4. Alcance de la investigación**

El alcance de estudio es descriptivo porque “se busca especificar las propiedades, las características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos y objetos que se someta a un análisis. Es decir que pretenden recoger información de manera independiente sobre las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

En tal sentido, la presente investigación será de carácter descriptivo, porque se efectuará la descripción de la motivación laboral dentro de las diferentes dimensiones.

### **3.5. Población y muestra de la investigación**

#### **Población**

La población objetiva de la investigación, está conformada por la totalidad de 60 personales de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios.



### **Muestra**

La muestra a utilizar para la presente investigación, está conformado por 60 personales de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Las técnicas que se utilizará será: La encuesta.

#### **Instrumento**

El instrumento a utilizar en la presente investigación será: El cuestionario.

### **3.7 Procesamiento de datos**

Los datos recolectados a través de los instrumentos serán procesados a través del programa EXCEL, SPSS 23 y serán sistematizados de acuerdo a cada dimensión e indicador.

La información cuantitativa será también materia de análisis a través del método estadístico descriptivo, señalando además una descripción cuantitativa luego de obtener los resultados.



## CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de aplicar a la muestra el instrumento validado. Una vez recabada la información se procedió a realizar el análisis de datos, para lo cual se hizo la distribución de frecuencias y porcentajes presentados en gráficos, en los mismos se aprecia los valores absolutos y la relación porcentual por variable y dimensiones, los valores se representaron mediante gráficos de barras, dentro las dimensiones.

### a) Ficha técnica del instrumento.

Las técnicas de recojo de datos se refieren al conjunto de procedimientos y estrategias de que se vale la ciencia para conseguir su fin. Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (Hernández y Otros, 2005). Es mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección que la investigación puede manifestar entonces la necesaria correspondencia entre teoría y práctica; es más, podríamos decir que es gracias a ellos que ambos términos pueden efectivamente vincularse. En tal sentido, en la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos de recojo de datos. Para la recolección de datos se emplearán las siguientes técnicas:

- Recopilación y análisis documental
- Observación directa
- Descripción: Para recoger directamente datos sobre la motivación laboral de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios.

La responsabilidad de someter a validez y confiabilidad del instrumento estará a cargo





de 03 expertos con el propósito de establecer si los instrumentos en cuestión son los adecuados para obtener la información necesaria. A cada experto se le entregó una copia que contenga la planificación de la investigación (matriz de consistencia, matriz de definición conceptual y matriz de definición operacional, instrumento), de esta manera, ya evaluado el instrumento, tomando en cuenta las observaciones y sugerencias definidas del diseño de los instrumentos se podrá aplicar la misma.

**b) Baremos.**

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el cuestionario, que en éste caso es uno: para la variable 1. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio y estos serán interpretados por niveles de las cuales se promediara los resultados para la estadística descriptiva. A continuación, se muestra:

**Tabla 01: Baremo de la Dimensión Factores de higiene.**

<b>Medida</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Interpretación</b>
Siempre	78-90	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, han desarrollado un proceso de factor de higiene que significa habilidades, aptitudes de los trabajadores para mantener un correcto estado de condiciones físicas y psicológicas (condiciones de trabajo, salario, relaciones interpersonales, prestaciones sociales, seguridad en el trabajo y políticas).	Muy bueno
Casi siempre	63-77	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, creen haber desarrollado un proceso de factor de higiene (condiciones de trabajo, salario, relaciones interpersonales, prestaciones sociales, seguridad en el trabajo y políticas).	Bueno
A veces	48-62	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen dificultades en el proceso del factor de higiene (condiciones de trabajo, salario, relaciones interpersonales, prestaciones sociales, seguridad en el trabajo y políticas).	Regular
Casi nunca	33-47	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen muchas dificultades en el proceso del factor de higiene (condiciones de trabajo, salario,	Malo



		relaciones interpersonales, prestaciones sociales, seguridad en el trabajo y políticas).	
Nunca	18-32	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen limitaciones en el proceso del factor de higiene (condiciones de trabajo, salario, relaciones interpersonales, prestaciones sociales, seguridad en el trabajo y políticas).	Muy malo

**Tabla 02: Baremo de la Dimensión Factores motivacionales**

<b>Medida</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Interpretación</b>
Siempre	27-29	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, han desarrollado un factor motivacional, motivándose de manera solidaria.	Muy bueno
Casi siempre	24-26	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, creen haber desarrollado un factor motivacional, motivándose de manera solidaria.	Bueno
A veces	21-23	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen dificultades en desarrollar un factor motivacional, motivándose de manera solidaria.	Regular
Casi nunca	18-20	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen muchas dificultades en desarrollar un factor motivacional, motivándose de manera solidaria.	Malo
Nunca	15-17	El personal de la Dirección Regional Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios, tienen limitaciones en desarrollar un factor motivacional, motivándose de manera solidaria.	Muy malo

**c) Fiabilidad de los instrumentos.**

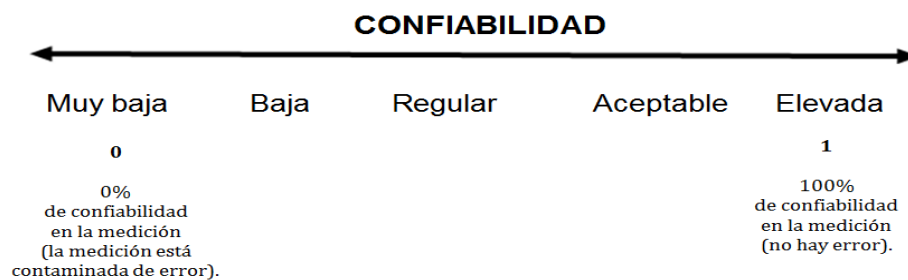
Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p. 243). Por lo tanto, la validación de instrumentos se obtendrá a través de juicio de experto y la técnica de alfa de Cronbach.

Para la validez de contenido de los instrumentos de recojo de datos, se seleccionó un equipo de expertos, teniendo como experiencia el de haber realizado investigación. Con esta descripción se considera que el validador es experto en el tema.

**d) Técnica del alfa de Cronbach.**

En la investigación se tomó la lectura existente, para ello, se eligió la escala valorativa para establecer si los instrumentos aplicados tienen la validez y confiabilidad necesarias que aseveren la seguridad de la información recogida en los aspectos de avalar la sensatez y dificultad de las hipótesis y conclusiones que han de edificar.

**Figura N° 02**



**Tabla 03: Resumen del procesamiento de los casos****Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	60	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 04: Estadísticos de fiabilidad de la variable motivación laboral****Estadísticos de fiabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,924	34

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 04, pudiéndose ver el valor de Alfa de Cronbach es 0,924 Se puede interpretar que cuando el valor de Alfa es mayor, indica que existe mucha más confianza en utilizar el instrumento para esta variable. Siendo 1 el más alto el valor de Alfa. Existiendo un valor de carácter científico en la que se realizó.

4.1. Resultados descriptivos por dimensión e indicadores

4.1.1 Resultado de la dimensión factores de higiene

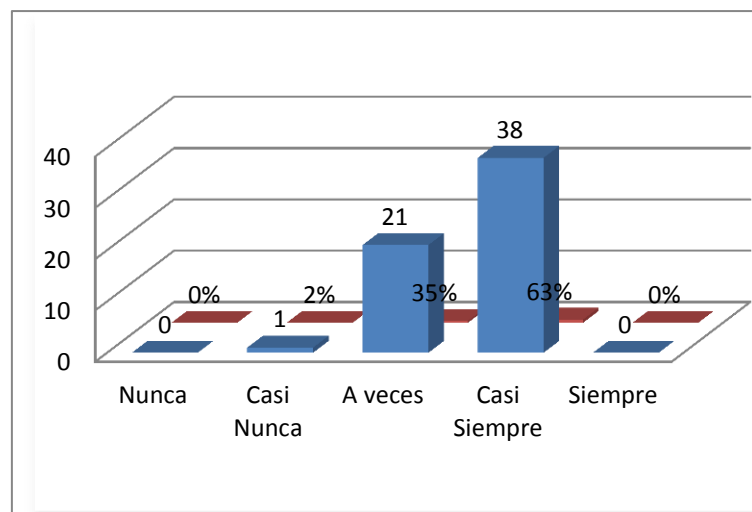
Tabla N° 05

¿Percepción de los trabajadores sobre los factores de higiene en la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?

	<b>Categorías</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	1	2%
3	A veces	21	35%
4	Casi Siempre	38	63%
5	Siempre	0	0%
Fuente Elaboración Propia		60	100%

Figura N° 03

¿Percepción de los trabajadores sobre los factores de higiene en la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 05 y la figura N° 03 que el, 63% señalan que tienen un factor de higiene de nivel bueno, mientras que el 35% señala que se encuentra en un nivel regular y finalmente el 2% malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que es bueno el factor de higiene en la Dirección Regional de Administración del Gobierno Regional de Madre de Dios.

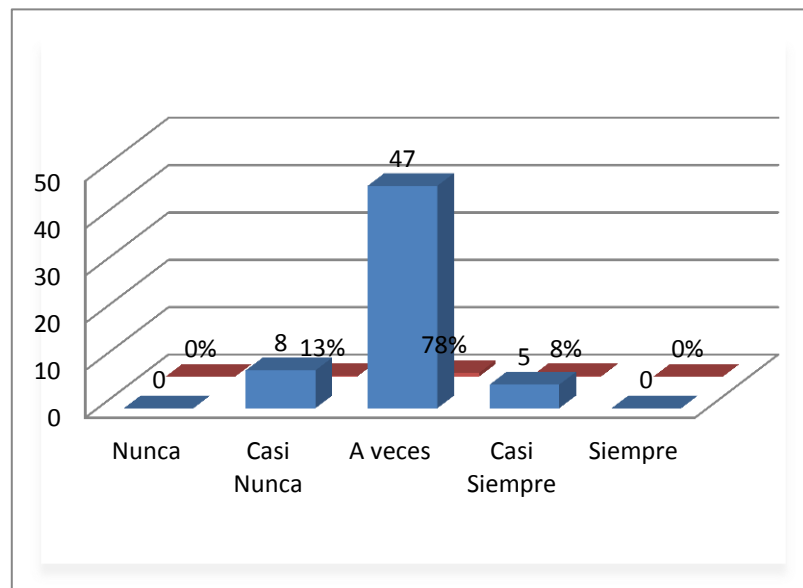
**Tabla N° 06**

¿Usted; considera que la distribución física del área donde labora le permite trabajar cómodo (a) y eficientemente?

	<b>Categorías</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	8	13%
3	A veces	47	78%
4	Casi Siempre	5	8%
5	Siempre	0	0%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 04**

¿Usted; considera que la distribución física del área donde labora le permite trabajar cómodo (a) y eficientemente?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 06 y la figura N° 04 que el, 78% señalan que tienen las condiciones de trabajo de nivel regular, mientras que el 13% señala que se encuentra en un nivel malo y finalmente el 8% bueno. De los resultados obtenidos demuestra que de manera regular realizan distribuciones físicas para trabajar cómodo y eficientemente en la Dirección Regional de Administración del Gobierno Regional de Madre de Dios.



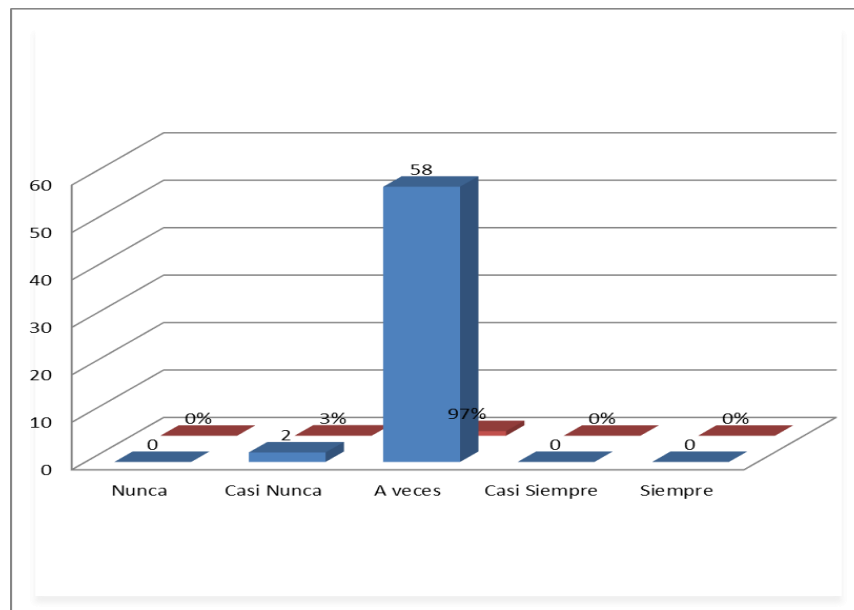
**Tabla N° 07**

¿El salario que usted percibe es suficiente para cubrir sus necesidades?

	<b>Categorías</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	2	3%
3	A veces	58	97%
4	Casi Siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 05**

¿El salario que usted percibe es suficiente para cubrir sus necesidades?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 07 y la figura N° 05 que el, 97% señalan que tienen una percepción del salario de regular y finalmente el 3% malo. De los resultados obtenidos de muestra que de manera regular el salario que perciben cubren las necesidades del personal de la Dirección Regional de Administración del Gobierno Regional de Madre de Dios.

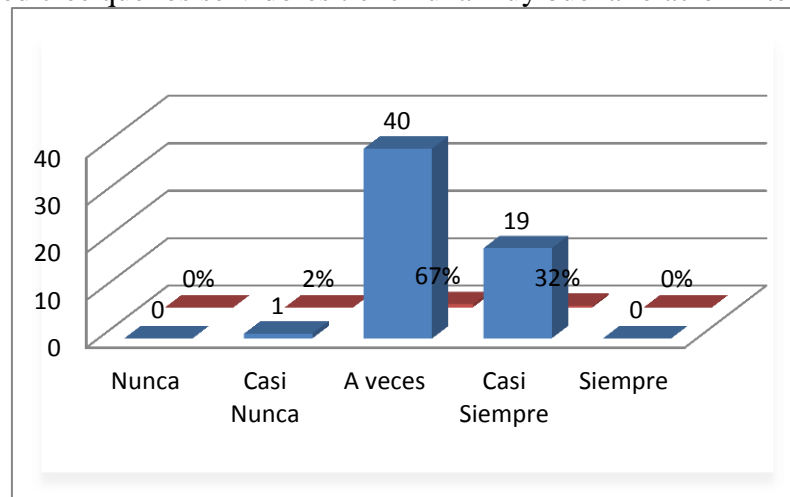
Tabla N° 08

¿Usted cree que los servidores tienen una muy buena relación interpersonal?

	Categorías	fi	%
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	1	2%
3	A veces	40	67%
4	Casi Siempre	19	32%
5	Siempre	0	0%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

Figura N° 06

¿Usted cree que los servidores tienen una muy buena relación interpersonal?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 08 y la figura N° 06 que el, 67% señalan que las relaciones interpersonales es de nivel regular, mientras que el 32% señala que se encuentra en un nivel bueno y finalmente el 2% malo. De los resultados obtenidos refleja que de manera regular el personal tiene una muy buena relación interpersonal.

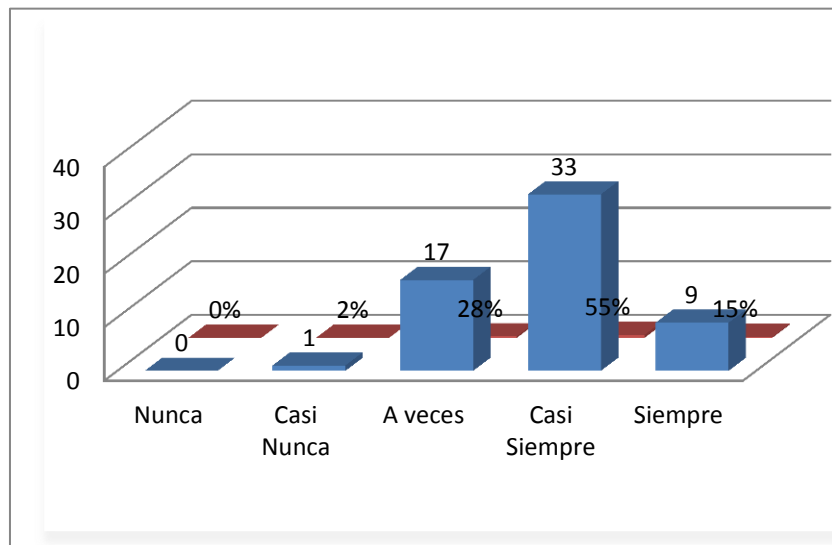
**Tabla N° 09**

¿Usted cree que existen beneficios sociales en la institución?

	<b>Categorias</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	1	2%
3	A veces	17	28%
4	Casi Siempre	33	55%
5	Siempre	9	15%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 07**

¿Usted cree que existen beneficios sociales en la institución?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 09 y la figura N° 07 que el, 55% señalan que las prestaciones sociales es de nivel bueno, mientras que el 28% señala que se encuentra en un nivel regular y finalmente el 15% muy bueno. De los resultados obtenidos refleja que de manera bueno existen los beneficios sociales en la institución.

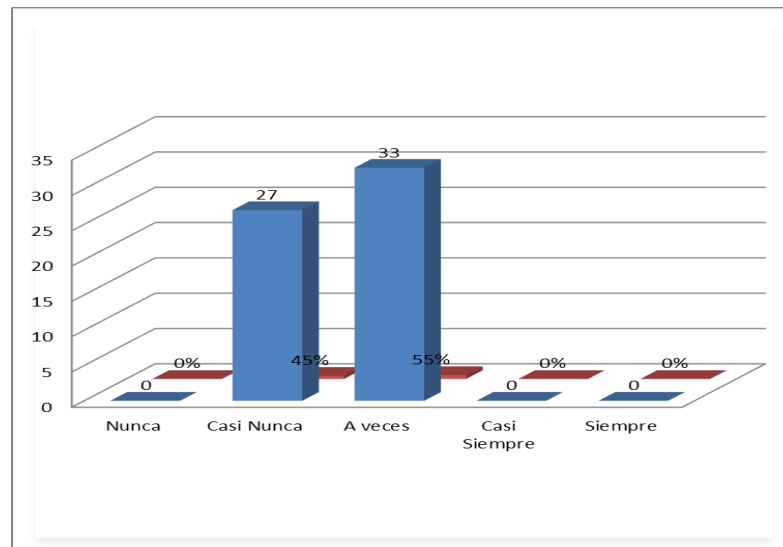
**Tabla N° 10**

¿Cree usted que existe la presencia de seguridad en el trabajo?

	<b>Categorías</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	27	45%
3	A veces	33	55%
4	Casi Siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 08**

¿Cree usted que existe la presencia de seguridad en el trabajo?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 10 y la figura N° 08 que el, 55% señalan que la seguridad en el trabajo es de nivel regular y finalmente el 45% malo. De los resultados obtenidos refleja que de manera regular existe la presencia de seguridad en el trabajo.

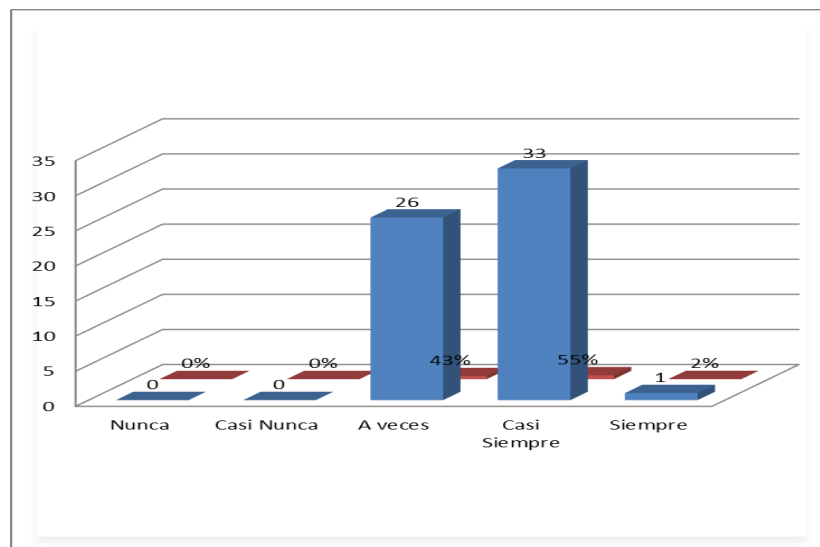
**Tabla N° 11**

¿La institución difunde sus políticas institucionales?

	<b>Categorías</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	0	0%
3	A veces	26	43%
4	Casi Siempre	33	55%
5	Siempre	1	2%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 09**

¿La institución difunde sus políticas institucionales?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 11 y la figura N° 09 que el, 55% señalan que las políticas organizacionales es de nivel bueno, mientras que el 43% señala que se encuentra en un nivel regular y finalmente el 2% muy bueno. De los resultados obtenidos refleja que de manera bueno la institución difunde sus políticas institucionales.

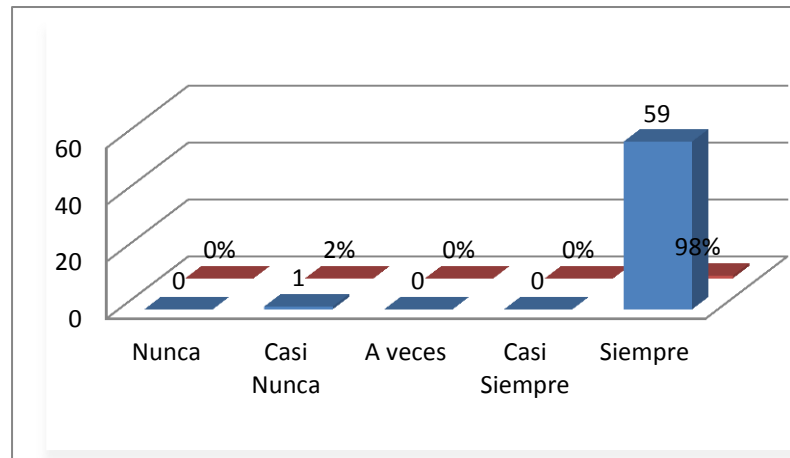
**Tabla N° 12**

¿Factores motivacionales en la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?

	<b>Categorías</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	1	2%
3	A veces	0	0%
4	Casi Siempre	0	0%
5	Siempre	59	98%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 10**

¿Factores motivacionales en la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 12 y la figura N° 10 que el, 98% señalan que los factores motivacionales es de nivel bueno y finalmente el 2% malo. De los resultados obtenidos refleja que de manera bueno existen factores motivacionales en la Dirección Regional de Administración del Gobierno Regional de Madre de Dios.

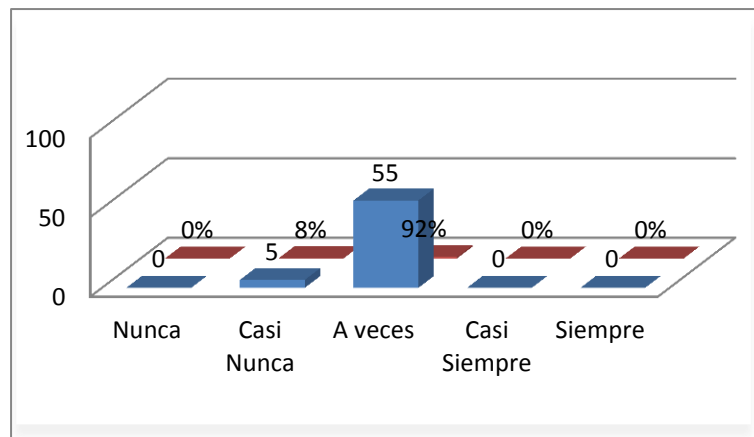
**Tabla N° 13**

¿La institución le brinda la formación, para desarrollarse como persona y profesional?

	<b>Categorías</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	5	8%
3	A veces	55	92%
4	Casi Siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 11**

¿La institución le brinda la formación, para desarrollarse como persona y profesional?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 13 y la figura N° 11 que el, 92% señalan que la realización personal es de nivel regular que significa regular y finalmente el 8% malo. De los resultados obtenidos refleja que de manera regular la institución brinda la formación para desarrollarse como persona y profesional.

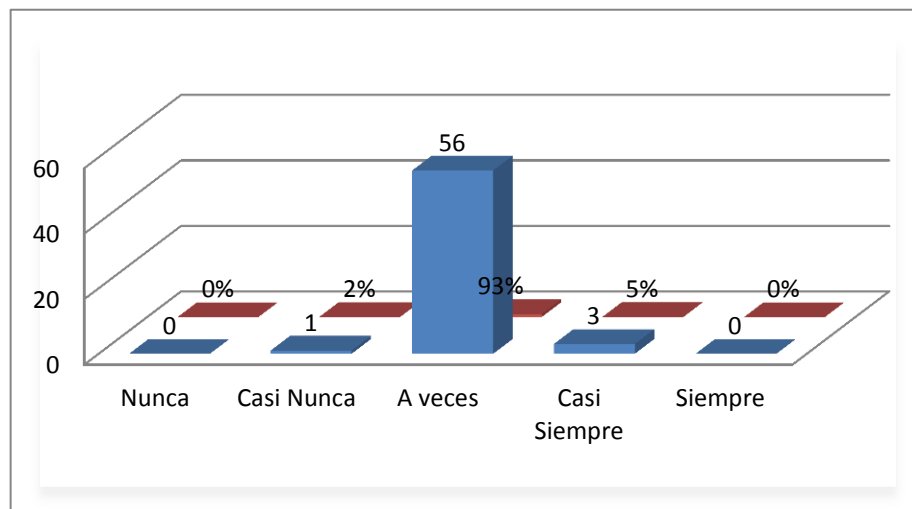
Tabla N° 14

¿Usted ha recibido felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral?

	Categorías	Fi	%
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	1	2%
3	A veces	56	93%
4	Casi Siempre	3	5%
5	Siempre	0	0%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

Figura N° 12

¿Usted ha recibido felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 14 y la figura N° 12 que el, 93% señalan que el reconocimiento hacia los trabajadores es de nivel regular, mientras que el 5% señala que se encuentra en un nivel bueno y finalmente el 2% malo. De los resultados obtenidos refleja que de manera regular reciben felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral del personal.



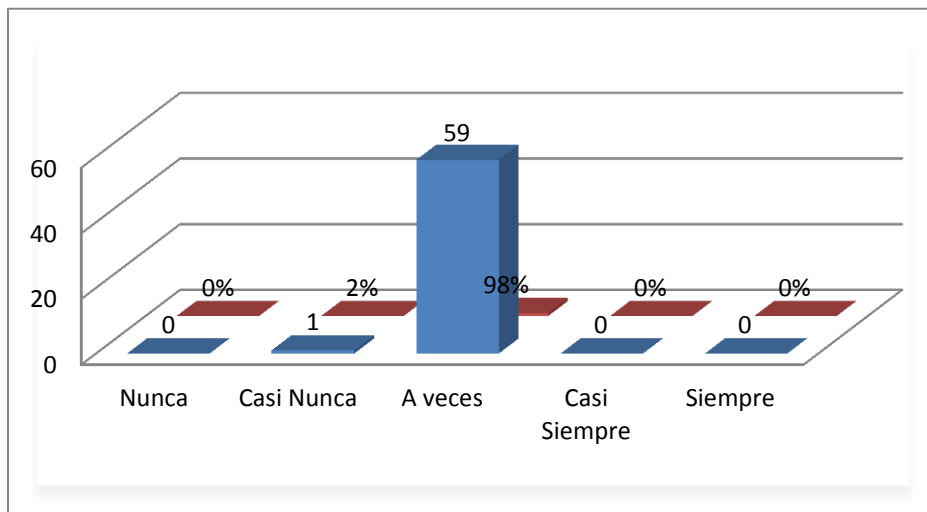
**Tabla N° 15**

¿Usted, realiza sus actividades con responsabilidad?

	<b>Categorías</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	1	2%
3	A veces	59	98%
4	Casi Siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 13**

¿Usted, realiza sus actividades con responsabilidad?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 15 y la figura N° 13 que el, 98% señalan que la responsabilidad es de nivel regular y finalmente el 2% malo. De los resultados obtenidos refleja que de manera regular realizan sus actividades con responsabilidad.

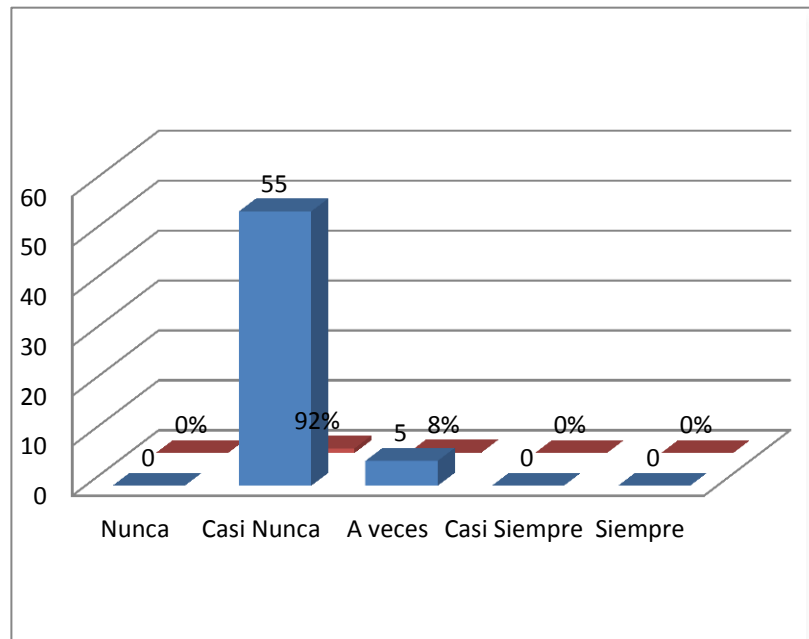
**Tabla N° 16**

¿Usted se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas a su puesto de trabajo?

	<b>Categorías</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	55	92%
3	A veces	5	8%
4	Casi Siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 14**

¿Usted se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas a su puesto de trabajo?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 16 y la figura N° 14 que el, 92% señalan que el trabajo en si es de nivel malo y finalmente el 8% regular. De los resultados obtenido refleja (malo) el personal no se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas a su puesto de trabajo.

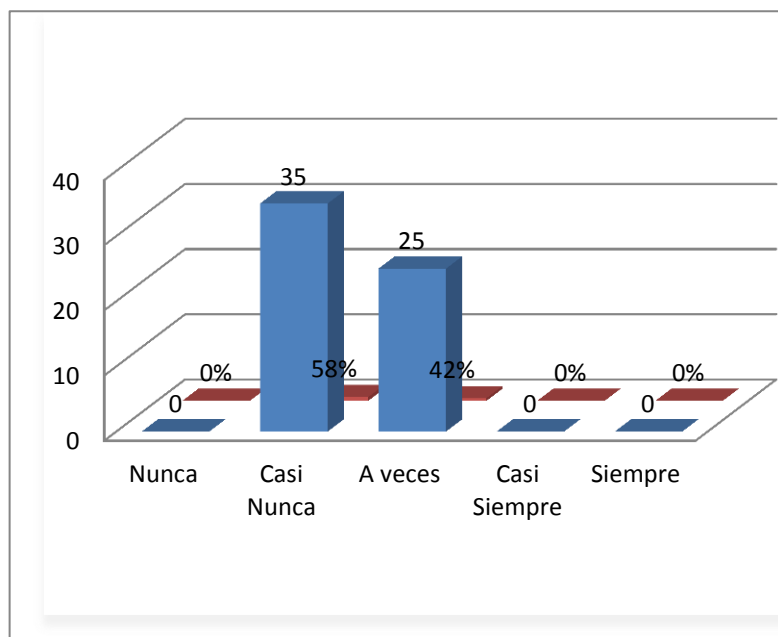
**Tabla N° 17**

¿Usted cree que la institución le facilita la posibilidad de desarrollarse personal y/o profesionalmente?

	<b>Categorías</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	0	0%
2	Casi Nunca	35	58%
3	A veces	25	42%
4	Casi Siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
Fuente: Elaboración Propia		60	100%

**Figura N° 15**

¿Usted cree que la institución le facilita la posibilidad de desarrollarse personal y/o profesionalmente?



Los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal de la Dirección Regional de administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, indican en la tabla N° 17 y la figura N° 15 que el, 58% señalan que el crecimiento de personal es de nivel malo y finalmente el 42% regular. De los resultados obtenidos refleja que de manera regular la institución facilita la posibilidad de desarrollarse personal y/o profesional.



## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos generales y específicos se puede determinar las siguientes conclusiones que se detalla de la siguiente manera:

- ✓ La variable motivación laboral se puede evidenciar que de acuerdo al estadístico de fiabilidad de la variable motivación laboral, se puede observar que el valor de Alfa de Cronbach, ha obtenido de 0,924 y se concluye que existe una alta confiabilidad en los instrumentos de recolección de recolección de datos que se ha utilizado en la presente investigación.
- ✓ La dimensión factores de higiene, de acuerdo a su población muestral se tiene 38 trabajadores que hacen un 63%, del trabajo de investigación, donde respondieron a las encuestas en la categoría de manera positiva, dado que el personal desempeña sus funciones en instalaciones adecuadas y cuenta con los recursos materiales adecuados. Por otro lado también existen buenas relaciones entre sus compañeros de trabajo y brindan beneficios designados por Ley. Esto permite tener un buen clima organizacional y va ayudar a cumplir los objetivos institucionales.
- ✓ La dimensión factores motivacionales, de acuerdo a su población muestral se tiene 59 personales administrativos que hacen un 98%, del trabajo de campo, donde respondieron a las encuestas en la categoría positiva, dado que los colaboradores se sienten motivado, porque la institución su jefe inmediato reconoce sus méritos de sus funciones que realiza, existe ascensos para los logros de objetivos, al personal se le toma en cuenta sus opiniones en distintas situaciones, cumplen sus metas considerablemente y esto permite que el personal sea productivo y ayudara a cumplir los objetivos institucionales.



## RECOMENDACIONES

Los resultados de la presente Tesis nos permiten otorgar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se recomienda que los funcionarios de la Dirección de Administración, deben fortalecer, efectuando programas, planes, reconocimientos y capacitaciones de manera continúa en la motivación por el bienestar del personal y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Se recomienda fortalecer los factores de higiene de la motivación, en los indicadores condiciones de trabajo, salarios, relaciones interpersonales, prestaciones sociales, seguridad en el trabajo y políticas organizacionales, con la finalidad de mantener una comunicación más fluida y objetiva; para mejorar las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores que permitan cooperar al logro de los objetivos y al desarrollo del personal.
- ✓ Se recomienda que deben seguir fortaleciendo los factores motivacionales a los directivos, funcionarios y trabajadores, con la finalidad que los indicadores de la presente investigación como la realización de personal, el reconocimiento, la responsabilidad, el trabajo en sí y el crecimiento de personal sea constante por el bienestar del personal de la Dirección de Administración y de los ciudadanos que van a buscar mejorar su calidad de vida.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Caballero, J. La satisfacción personal y profesional de los/as Directores/as de los Centros de Educación Infantil, Primaria, Secundaria en Andalucía. Tesis doctoral inédita, Universidad de Granada, 2000.

Cornejo, Marqueza, Tapia, María Lourdes, Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. Fundamentos en Humanidades [en línea] 2011, XII (Sin mes): [Fecha de consulta: 23 de diciembre de 2017] Disponible en:<<http://www.uacm.kirj.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010>> ISSN 1515-4467.

Gordillo, M<sup>a</sup>. V. La satisfacción profesional del profesorado: Consecuencias para la orientación educativa. En VILLA, A. (Coord.) Perspectivas y problemas de la función docente. II Congreso Mundial Vasco. Madrid: Narcea, 1988, pp. 259-266.

Deci, E. L., Koestner, R. y Ryan, R. M. (2001). Extrinsic rewards and intrinsic motivation in education: reconsidered once again. *Review of Educational Research*, 71(1), 1-27.

Gastañaduy, K. (2012). Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Gray P. (2008), *Psicología una nueva perspectiva*, 5ta. Edición, capítulo 6, Mecanismos de la motivación y la emoción. Once Ríos Editores. México.

Prokopenko, J. (1989), “Gestión de la productividad” manual práctico, siendo la primera edición.



- Idalberto Chiavenato (2009), en su libro titulado Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones, Segunda edición, pág. 235.
- Vargas, D. (2010). Gestión Pedagógica del Trabajo Docente a través de Grupos Cooperativos. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para Optar el Grado Académico de Magister en Educación.
- Ayala Ayala, (2005) Javier Ignacio “Correspondencia entre la motivación laboral y las expectativas económicas del personal docente del Colegio Los Arcos”.
- Lorena Barón Méndez, 2002 “El salario como factor de motivación de los empleados del sector bancario de la Ciudad de Barquisimeto”.
- Leone, M y Martínez, D (2005) “Diseño de Estrategias para Reforzar la Motivación y el Liderazgo en el personal del departamento de ventas de la distribuidora Fábrica de Papel Maracay”.
- Mónica Ivette Sum Mazariegos, 2015 "Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)".
- Chang Yui, América Lucia, 2010 “Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”
- García Olivares Alfredo “Implementación de un sistema de compensación como medio de motivación para alcanzar mayores niveles de ventas en el personal de la empresa Distribuidora Universal SAC” 2009
- Vásquez, S., 2006 “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.”
- (Herzberg pag. 244 – 245, 2009 “Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones”, segunda edición.
- (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p. 243).



**ANEXOS**





Anexo 1 Matriz de consistencia

**TITULO: “Motivación Laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017”**

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo es la Motivación Laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir cómo es la motivación laboral del personal Administrativo de la Dirección Regional de Administración –Gobierno Regional de Madre de Dios 2017</p>	<p>V1 Motivación Laboral</p>	<p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>P.E.1. ¿Cuáles son los factores de higiene del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?</p> <p>P.E.2. ¿Cuáles son los factores motivacionales del personal de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios 2017?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>O.E.1 Describir cuales son los factores de higiene del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios 2017.</p> <p>O.E.2 Describir cuales son los factores motivacionales del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios 2017.</p>		<p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Población: Personal de la Dirección Regional de Administración - Gobierno Regional de Madre de Dios.</p>



Anexo 2 Matriz de operacionalización de la variable

TITULO: “Motivación Laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Administración – Gobierno Regional de Madre de Dios 2017”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Motivación laboral	<b>Factores de higiene:</b> (Herzberg pag. 244 - 245) se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. Esfuerzo para alcanzar dicha meta.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones de trabajo</li><li>• Salario</li><li>• Relaciones interpersonales</li><li>• Prestaciones sociales</li><li>• Seguridad en el trabajo</li><li>• Políticas de la organización</li></ul>
	<b>Factores motivacionales:</b> Según (Herzberg pág. 245) son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realización personal</li><li>• Reconocimiento</li><li>• Responsabilidad</li><li>• El trabajo en sí</li><li>• Crecimiento personal</li></ul>



Variable de estudio	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nro. de ítems	Ítems (índice)	Escala de valoración
<b>Motivación laboral</b>	<b>Dimensión 1</b> <b>Factores de higiene:</b>	Condiciones de trabajo			1. ¿Usted; considera que la distribución física del área donde labora le permite trabajar cómodo (a) y eficientemente? 2. ¿Usted; realiza sus actividades con las condiciones de trabajo con iluminación, ventilación adecuadas? 3. ¿Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas?	Nunca (1). Casi Nunca (2). A veces (3). Casi Siempre (4). Siempre (5)
		Salario			4. ¿El salario que usted percibe es suficiente para cubrir sus necesidades? 5. ¿Usted cree que su remuneración está de acuerdo al trabajo que realiza? 6. ¿Cree usted que el salario que percibe le impulsa a seguir trabajando?	
		Relaciones interpersonales			7. ¿Usted trabaja en equipo con el interés de alcanzar objetivos en común? 8. ¿Usted cree que los servidores tienen una muy buena relación interpersonal? 9. ¿Cree usted que su jefe inmediato incentiva las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	



		Prestaciones sociales			10. ¿Cree usted que las prestaciones sociales cumplen con cubrir los riesgos, en el desarrollo de las actividades laborales, como son los riesgos profesionales? 11. ¿Usted cree que existen beneficios sociales en la institución? 12. ¿A usted le otorgan el aguinaldo correspondiente? 13. ¿La institución otorga descanso, refrigerios, restaurant, transporte, etc.)?	
		Seguridad en el trabajo			14. ¿Cree usted que existe la presencia de seguridad en el trabajo? 15. ¿Usted considera que la institución cumple con las normas de bioseguridad? 16. ¿Usted considera que realiza sus actividades en condiciones de trabajo seguro?	
		Políticas de la organización			17. ¿Usted, se siente conforme con las normas o políticas de la institución? 18. ¿La institución difunde sus políticas institucionales? 19. ¿Usted, conoce la misión y visión de la institución como política institucional?	



<b>Dimensión 2</b> <b>Factores motivacionales:</b>	Realización personal			20. ¿Usted, recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente? 21. ¿La institución le brinda la formación, para desarrollarse como persona y profesional? 22. ¿El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades?	
	Reconocimiento			23. ¿Usted, recibe reconocimiento verbal? 24. ¿Usted ha recibido felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral? 25. ¿Cree usted que su jefe reconoce por una labor bien realizada?	
	Responsabilidad			26. ¿Usted, realiza sus actividades con responsabilidad? 27. ¿Cree usted, que su trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad? 28. ¿Usted, demuestra responsabilidad y compromiso en sus actividades encomendadas?	
	El trabajo en si			29. ¿Usted, cree que realiza sus actividades de forma creativa? 30. ¿Usted, cree que su puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas? 31. ¿Usted se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas a su puesto de trabajo?	



		Crecimiento personal			32. ¿Usted cree que la institución le facilita la posibilidad de desarrollarse personal? 33. ¿Cree usted, que la institución implementa un sistema de evaluación de desempeño para el crecimiento profesional? 34. ¿Cree usted, que existen oportunidades de hacer línea de carrera?	
--	--	----------------------	--	--	--	--



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
ADMINISTRACIÓN - GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS 2017

NIVEL OCUPACIONAL: Funcionario ( ) Profesional ( ) Técnico ( ) Auxiliar ( )

SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )

CONDICIÓN LABORAL: Nombrado ( ) Contratado ( ) CAS ( )

TIEMPO DE SERVICIO .....

El presente cuestionario forma parte de un estudio de una tesis de investigación, acerca de la MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN - GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS 2017. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación. No hay respuestas buenas ni malas, lo que interesa es lo que usted exprese su acuerdo o desacuerdo con lo planteado. Su colaboración será decisiva para los propósitos del estudio. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

Legend table with 5 columns: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre. Below each column are numbers 1 through 5.

Main questionnaire table with columns: N°, Ítems, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include 'CONDICIONES DE TRABAJO' (3 items) and 'SALARIO' (1 item).



5	¿Usted cree que su remuneración está de acuerdo al trabajo que realiza?					
6	¿Cree usted que el salario que percibe le impulsa a seguir trabajando?					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
7	¿Usted trabaja equipo con el interés de alcanzar objetivos en común?					
8	¿Usted cree que los servidores tienen una muy buena relación interpersonal?					
9	¿Cree usted que su jefe inmediato incentiva las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
<b>PRESTACIONES SOCIALES</b>						
10	¿Cree usted que las prestaciones sociales cumplen con cubrir los riesgos, en el desarrollo de las actividades laborales, como son los riesgos profesionales?					
11	¿Usted cree que existen beneficios sociales en la institución?					
12	¿A usted le otorgan el aguinaldo correspondiente?					
13	¿La institución otorga descanso, refrigerios, restaurant, transporte, etc.)?					
<b>SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>						
14	¿Cree usted que existe la presencia de seguridad en el trabajo?					
15	¿Usted considera que la institución cumple con las normas de bioseguridad?					
16	¿Usted considera que realiza sus actividades en condiciones de trabajo seguro?					
<b>POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
17	¿Usted, se siente conforme con las normas o políticas de la institución?					
18	¿La institución difunde sus políticas institucionales?					
19	¿Usted, conoce la misión y visión como política institucional?					
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>						
20	¿Usted, recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente?					
21	¿La institución le brinda la formación, para desarrollarse como persona y profesional?					





22	¿El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades?					
<b>RECONOCIMIENTO</b>						
23	¿Usted, recibe reconocimiento verbal?					
24	¿Usted, ha recibido felicitaciones o reconocimientos de su desempeño laboral?					
25	¿Usted, cree que el reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional es la que usted espera?					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
26	¿Usted, realiza sus actividades con responsabilidad?					
27	¿Cree usted, que su trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad?					
28	¿Usted, demuestra responsabilidad y compromiso en sus actividades encomendadas?					
<b>EL TRABAJO EN SI</b>						
29	¿Usted, cree que realiza sus actividades de forma creativa?					
30	¿Usted, cree que su puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas?					
31	¿Usted se siente a gusto con las tareas y actividades asignadas a su puesto de trabajo?					
<b>CRECIMIENTO PERSONAL</b>						
32	¿Usted cree que la institución le facilita la posibilidad de desarrollarse personal y/o profesionalmente?					
33	¿Cree usted, que la institución implementa un sistema de evaluación de desempeño para el crecimiento profesional?					
34	¿Cree usted, que existen oportunidades de hacer línea de carrera?					

Gracias.