UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC) EN PUCALLPA, 2019"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

GIOVANNA LIZBETH SALDAÑA CHOTA

PUCALLPA – PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de Salud"

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

Siendo las 10:30 am del día viernes 31 de Julio del 2020, 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 Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura(Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"La Motivación de los Trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019"**, por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: Giovanna Lizbeth Saldaña Chota, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 11:30 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura

Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Mg. Manuel Rocha Gonzáles

Asesor

Bach. Giovanna Lizbeth Saldaña Chota

Tesista

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

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°067-2020

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

LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL (RENIEC) EN PUCALLPA 2019.

Cuyo autor (es)	:	**SALDAÑA CHOTA, GIOVANNA LIZBETH**
Facultad	:	CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor	:	Mg. ROCHA GONZÁLES, MANUEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 09%.**

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

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

Fecha: 12/02/2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL
MGRA. DINA PARI QUISPE
Direc. Gral. Prod. Intel.

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, GIOVANNA LIZBETH SALDAÑA CHOTA

Autor de la TESIS titulada:
"LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL (RENIEC) EN PUCALLPA, 2019"

Sustentada el año: 2020
Con la asesoría de: Mg. MANUEL ROCHA GONZALES
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

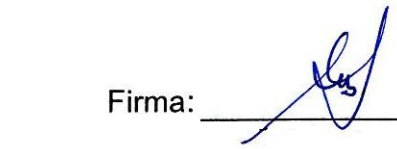
Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante 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,

- [x] 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: 01 / 12 / 2020

Email: giovannasaldana8@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 977305903

DNI: 40952204

DEDICATORIA

A Dios, quien es mi guía para seguir, con su bondad infinita he llegado a ser lo que soy.

A mi hijo Yoster, por su apoyo constante y permanente, que siempre está a mi lado dándome las fuerzas que necesito para culminar un peldaño más de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por albergarme durante toda mi formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias, Económicas, Administrativas y Contables, quienes me dieron su conocimiento y experiencias.

A mis amigos de la universidad, por compartir momentos gratos y permitir ser parte de ellos en una etapa de mi vida.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA..... vi

AGRADECIMIENTO vii

ÍNDICE DE TABLAS……..x

ÍNDICE DE FIGURAS……...xi

ÍNDICE DE ANEXOS……..…xii

RESUMEN xiii

ABSTRACT xiv

INTRODUCCIÓN xv

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 4

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 5

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....6

1.5. VARIABLE 7

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 8

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....10

2.1. ANTECEDENTES.....10

2.1.1. A Nivel Internacional……...10

2.1.2. A Nivel Nacional……...11

2.2. BASES TEÓRICAS 12

2.2.1. Motivación.....12

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 21

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....26
3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....26
3.1.1. Método de investigación.....26
3.1.2. Diseño de investigación.....26
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....27
3.2.1. Población.....27
3.2.2. Muestra.....28
3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....28
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....28
3.5. PROCESAMIENTO DE DATOS.....31
3.6. TRATAMIENTO DE DATOS.....31
3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS.....32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....33
4.1. RESULTADOS.....33
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....39
4.3. DISCUSIÓN.....41
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....45
5.1. CONCLUSIONES.....45
5.2. RECOMENDACIONES.....46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....48
ANEXOS.....51

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de la variable……..……8

Tabla 2. Distribución de la Población (RENIEC) Pucallpa……...…27

Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento……..…29

Tabla 4. Análisis de confiabilidad según las dimensiones de motivación…...30

Tabla 5. Nivel alcanzado de la variable motivación 33

Tabla 6. Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable motivación……33

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión salarios y beneficios…….……35

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo……..…...36

Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión estatus……....37

Tabla 10. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: Supervisión y Autonomia laboral……38

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Porcentajes obtenidos del variable motivación 34

Figura 2. Porcentajes obtenidos de la dimensión salario y beneficios 35

Figura 3. Porcentajes obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo 36

Figura 4. Porcentajes obtenidos de la dimensión estatus 37

Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión supervisión y autonomía laboral 38

ÍNDICE DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos (Cuestionario) 52

Anexo 2. Matriz de consistencia..... 53

Anexo 3. Panel fotográfico 54

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de establecer la motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019, estudio que entregó información valiosa a la citada institución, para que puedan tomar mejores decisiones en beneficio de los trabajadores que laboran en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa. La presente investigación fue de tipo descriptivo, con diseño transeccional descriptivo simple, la variable de estudio se aplicó a 19 trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, constó de 16 preguntas cerradas, 3 opciones de respuesta, los resultados se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba EDCO. El nivel de motivación de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, es regular, representa el 63.16%, lo que nos indicó que el salario y beneficios, condiciones de trabajo, estatus, supervisión y autonomía laboral, la motivación deben ser un factor de importancia para el buen desenvolvimiento de los trabajadores en su labor que realizan diariamente.

Palabras claves: Motivación; salario y beneficios; condiciones de trabajo; estatus; supervisión y autonomía laboral.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of establishing motivation of the workers in the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) in Pucallpa 2019, a study that will deliver valuable information to the said institution, so that they can make better decisions for the benefit of the workers who work in the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) in Pucallpa. This research is descriptive, with a simple descriptive transectional design, the study variable was applied to 19 workers of the National Identification and Civil Status Registry (RENIEC) in Pucallpa, it consists of 16 closed questions, 3 response options, the results they were processed in the Excel program, and the data analysis was done through the EDCO test. The level of motivation of the workers of the National Registry of Identification and Civil Status (RENIEC) in Pucallpa, is regular, represents 63.16%, which indicates that the salary and benefits, working conditions, status, supervision and work autonomy, motivation must be an important factor for the good development of workers in their daily work.

Keywords: Motivation; salary and benefits; working conditions; status; supervision and work autonomy.

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación es establecer el nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019, para conocer con mayor profundidad desde un punto de vista científico cual es el grado y nivel de la variable motivación sobre los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil en Pucallpa; esto conllevó a recopilar información para verificar el nivel de conocimiento, del marco conceptual de la motivación en la institución, para ello, la investigación ha sido estructurada en cinco capítulos detallados de la siguiente manera:

Capítulo I; menciona el Planteamiento del Problema el cual señala detalladamente la contextualización de la variable, antecedentes del problema que guardan relación con la variable en estudio, objetivos de la investigación, hipótesis, variable, operacionalización de la variable; además la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II; Marco Teórico, basado en teorías de las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III; se precisa la Metodología de la investigación, donde se considera el método, tipo, nivel y el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, tratamientos de datos y presentación de datos.

Capítulo IV; Resultados, la prueba de hipótesis y discusión el cual hace referencia al análisis sobre los resultados, los antecedentes y la teoría.

Capítulo V; Conclusiones y recomendaciones del informe de tesis.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los respectivos

anexos que incluye el cuestionario, la matriz de consistencia y panel fotográfico.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el Ámbito Empresarial a nivel Internacional, cuando los trabajadores de una empresa se encuentran desmotivados por cualquier razón se genera un clima laboral desfavorable, de tensión o de apatía que se ve reflejado inmediatamente en la productividad laboral por esta razón a medida que avanza el siglo XXI las empresas toman en cuenta la motivación de su personal como una valiosa e importante herramienta para el logro de las metas y objetivos planteados.

Las organizaciones se esfuerzan porque sus procesos administrativos sean los adecuados y puedan mantener un control permanente y eficaz de cada uno de los procesos. Esto permite elevar el nivel de eficiencia en sus operaciones y acercarse siempre hacia las metas y los objetivos planteados. Sin embargo, para poder lograr todo esto, es necesario contar no solo con un personal calificado en cada área de la empresa, sino con un personal motivado y dispuesto a dar o mejor de ellos para desempeñar sus funciones y realiza de manera eficiente cada una de las actividades diarias que derivan de sus obligaciones dentro de la organización.

En el Perú, se podría considerar que el trabajo sólo se concibe únicamente como la fuente económica para satisfacer solo las necesidades básicas de cualquier individuo y que el individuo con ello se sentirá insatisfecho debido al clima de incertidumbre sobre la estabilidad

económica y de empleo. Pero el elemento de retribución económica por si solo es escaso y deficiente motivador en la vida laboral de los trabajadores, sobre todo desde el punto de vista del empresario que con esta retribución no conseguirá la implicación del trabajador ni su mayor productividad, toda vez que el trabajador se limitará a hacer su trabajo y no perderle, sin buscar la consecución de los objetivos de la empresa.

El trabajador motivado por la empresa aportará mayor productividad, y la consecución de sus objetivos individuales, así como los objetivos generales de la empresa; existirán diferentes factores para conseguir la motivación adecuada del trabajador.

De allí se interpreta que las percepciones que tenga el personal de una empresa donde presta sus servicios repercuten en el rendimiento de su trabajo y, por ende, la motivación laboral, lo que influye directamente en la calidad de vida institucional, en su respectiva productividad o en la prestación de sus servicios.

Asimismo, Sum (2015), manifiesta que la motivación es importante para el desempeño de las actividades de los colaboradores y así tener en cuenta la opinión de los colaboradores para saber cómo se sienten, de alguna manera, esta ayuda al desempeño laboral. En tanto la relación estrecha entre variables (motivación - desempeño) es que los trabajadores tengan en su organización el puesto de trabajo adecuado. Para lograr una verdadera iniciativa en el trabajador, debe haber una buena política y cultura organizacional y no dejar atrás un buen clima laboral en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como

también permita que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus metas y aspiraciones personales, y de trabajo.

Por otro lado; Loana, Iturbe, Vásquez y Osorio (2010), en una investigación sobre “La teoría motivacional de los dos factores” hacen mención Respecto de los planes de retención (factores monetarios) en el medio laboral peruano. Asimismo, en el estudio de la Empresa PwC menciona el incremento salarial como elemento importante para el empleador (47% de los casos), seguido por una política salarial superior (22% de los casos), los bonos (20% de los casos), la gratificación especial (6%) entre otros. En cuanto a los criterios para otorgar incentivos o beneficios, se encontró la siguiente 14 clasificaciones como la antigüedad en la empresa (62% de los casos), el desempeño anterior (54% de los casos), la política institucional (15% de los casos).

Heredia (2004), sostuvo: “Que la motivación son aquellos factores que producen conductas de tipo biológico, psicológico, social y cultural. Se puede determinar que la motivación en cada persona es distinta, debido a que las necesidades varían de un individuo a otro y producen diversos esquemas de comportamiento. La capacidad de cada individuo para alcanzar objetivos y metas es diferente”. La motivación varía en cada persona debido a sus múltiples necesidades a la vez estos producen una serie de conductas; por todas estas razones, nuestro enunciado del problema de investigación es el siguiente:

En el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) – Sede Pucallpa, la motivación de los trabajadores administrativos y operativos es regular, debido a que los salarios y beneficios no son

acordes con las instituciones de mayor transcendencia en el país y más aun considerando que RENIEC, es la institución de mayor credibilidad, después de la iglesia católica; asimismo las condiciones de trabajo no son las adecuadas, debido a que no se pueden efectuar mejoras de los ambientes de trabajo, debido a las restricciones presupuestarias en clasificadores específicos presupuestalmente; del mismo modo sucede con el nivel de estatus de los trabajadores el cual alcanza un nivel regular debido a la percepción que ellos poseen en relación a los cargos que se ocupan dentro de esta institución; caso similar se muestra con el nivel de supervisión y autonomía laboral, considerándose que en el caso del área operativa y administrativa de nuestra institución las guías de procedimiento, normas, directivas y/o herramientas de control se encuentran en todos los procesos, desde la captura de trámite, protocolo de atención al ciudadano, ejecución del presupuesto mensual, inclusive las fechas para los entregables de cada actividad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Describir el nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir el nivel de salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019.

- Describir el nivel de las condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019.
- Describir el nivel de estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019.
- Describir el nivel de supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

El nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- El nivel de salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019 es regular.
- El nivel de las condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019 es regular.

- El nivel de estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019 es regular.
- El nivel de supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019 es regular.

1.5. VARIABLE

1.5.1. Variable 1

- Motivación.

Definición Conceptual

De acuerdo con González (2008) refiere que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable.

Definición Operacional

Es la información que se recabó de todos los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019, con el fin de conocer su percepción sobre la motivación, a través de un cuestionario de encuesta relacionados con el salario y beneficios, condiciones de trabajo, estatus y supervisión y autonomía laboral.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Tabla 1. Operacionalización de la variable

VARIABLE 1: MOTIVACIÓN

DIMENSIÓN	INDICADORES	N°	ÍTEMS CONTENIDO	ESCALA VALORATIVA
Salario y Beneficio	Salarios y beneficios	1	El salario es acorde con tus conocimientos y las labores que realiza, esto hace que se sienta motivado…	1. Malo 2. Regular 3. Bueno
		2	Los beneficios de gratificación, vacaciones e incentivos que lo proporciona la institución lo hace sentir bien…	
		3	Los reconocimientos que percibe hacen que los mantenga…con la institución.	
		4	Los salarios que percibe lo tiene…	
Condiciones de trabajo	Condiciones de trabajo	5	Las condiciones ambientales del área donde trabaja las considera adecuados y esto influye en que se sienta…	
		6	Las condiciones de limpieza son buenas en el lugar donde trabaja y le permite sentirse…	
		7	Es suficiente la iluminación del área donde labora y esto que hace que se motive a realizar el trabajo…	
		8	El área donde labora le brinda seguridad y le proporciona…	
Estatus	Estatus laboral acorde	9	El ser aceptado por su grupo de trabajo, le hace sentir…	
		10	Mi grupo de trabajo me hace sentir …	
		11	Mi jefe valora mis aportes y esto me conlleva a estar…	
		12	Los integrantes del equipo toman en consideración sus opiniones y hace que se sienta…	
Supervisión y Autonomía Laboral	Supervisión	13	El jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo, haciendo que se sienta…	
		14	El jefe supervisa constantemente al personal y esto favorece a sentirse…	
		15	La supervisión es política institucional, pero nos mantiene…	
		16	Le permiten desempeñarse según sus conocimientos y hace que se sienta...	

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista social la presente investigación se justifica porque nos va a permitir contribuir a la mejora de los servicios públicos en lo referente a la variable, contribuyendo de esta manera al desarrollo

socio cultural en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa.

Desde el punto de vista Metodológico, la investigación ha hecho posible conocer las técnicas de instrumentos de recolección de datos, así como la validez de estos con el fin de auscultar información y así poder contrastar información.

Desde el punto de vista Práctica, el estudio permite aplicar el conocimiento y contribuir a la solución de la problemática, al mismo tiempo optimizar el servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, así como mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores.

La investigación permite conocer las teorías (marco teórico), así como el marco conceptual de la variable en estudio, con la cual es posible lograr la motivación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A Nivel Internacional

Revisando algunos antecedentes tenemos a: Sum (2015), en su tesis “Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”. Sus principales resultados fueron: determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, la motivación produce en el personal administrativo de la empresa 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.

Asimismo, Lagos (2015), en su tesis “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec”, concluye: que la organización como herramienta gerencial es necesario establecer jerarquías y agrupar actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo, organizar equipos de trabajos productivos, para que armonicen en todas las decisiones y todos los actos, los requerimientos del futuro inmediato y a largo plazo, organizar tareas, actividades y personas, motivas, comunicar, controlar y evaluar, desarrollar al personal, involucrando a los empleados asignándoles

responsabilidades para que la empresa comprenda el papel y la importancia de la organización es establecer objetivos que los motiven, mientras se les asigna alguna responsabilidad.

Asimismo, Zavala (2014), en su tesis “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebida”. Concluye: 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 encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. Para estos casos, concluye que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral.

2.1.2. A Nivel Nacional

Igualmente, Reátegui (2017), en su tesis “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martin 2016”, concluyó que existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, del Centro Poblado de Huingoyacu, en un 34% con un coeficiente de (0.338). Asimismo, encuentra un coeficiente de correlación de Pearson de (0.581), indicando que existe una correlación media entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma.

Además, Linares (2017), en su tesis “Motivación y desempeño laborales en el centro de salud la Huayrona 2017”, concluye: que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. El valor de “sig” es de 0.000 que es menos de 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por tanto, se puede afirmar con el nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Además, la correlación de Spearman es 0.806 lo que significa que hay una correlación significativa muy alta.

Asimismo, Cubas (2016) en su tesis “La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E. ADEU Deportivo SAC – Chiclayo”. Concluye: la motivación laboral en la I.E.P. ADEU; el 25% de los trabajadores tienen un grado de motivación bajo mientras que un 75% indican que tienen un grado de motivación medio; por lo que se cumple con el enunciado de la hipótesis planteada teniendo un $\alpha > 0$. 0,855, lo que significa que es viable. Con respecto al desempeño laboral el colegio ADEU Deportivo SAC; el 81.3% de los trabajadores tienen un nivel de rendimiento bajo mientras que un 12.5% indica que tiene un nivel de rendimiento medio.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Motivación

Butterfield (2005), sostuvo “La motivación es lo que hace que una persona actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que

decide, en una situación dada, con qué fuerza se actúa y en qué dirección se dirige la energía". (p.98)

Peale (2006), sostuvo lo siguiente que "Debemos empezar por entender que la palabra motivación es una palabra compuesta por otras dos: motivo y acción. Es decir, aquel motivo que nos impulsa a actuar". (p.43)

Al respecto, Maslow (1943) definió la motivacion como el impulso que tiene el ser humano para satisfacer sus necesidades.

2.2.1.1. Jerarquía de las necesidades según Abraham H. Maslow

Entre los años de 1943, 1954 y 1970 fue desarrollada una teoría que ha llamado considerablemente la atención y ha sido utilizada como base para otras teorías de dirección y organización de conducta; asimismo, elaboró una teoría de la motivación como base en el concepto de jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano.

Maslow, concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento. De acuerdo con Maslow, las necesidades humanas tienes las siguientes jerarquías:

- Necesidades fisiológicas (aire, comida, reposo, abrigo, etc.).
- Necesidades de seguridad (protección contra el peligro o las privaciones).
- Necesidades sociales (amistad, pertenencia a grupos, etc.).

- Necesidades de estima (reputación, reconocimiento, auto respeto, amor, etc.).
- Necesidades de autorrealización (realización del potencial, utilización plena de los tales individuales, etc).

2.2.1.2. Federick Herzberg y la teoría de los dos factores

Basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior) para Herzberg la motivación de las personas depende de dos factores:

- Factores higiénicos.
- Factores motivacionales.

Factores higiénicos: Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; implica las condiciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Factores motivacionales: Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiesto en la ejecución de tareas y de actividades que contribuyen un gran desafio y tienen bastante significación de modo sustancial; cuando son precarios provocan la pérdida de la satisfacción y se denominan

factores de insatisfacción.

2.2.1.3. Teoría de la valencia – Expectativa de Vroom

Vroom, citado por Dessler (1993) propone que la motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan. La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras, a diferencia de las generalizaciones implicitas en las teorías de Maslow y Herzberg.

Peale (2006), sostuvo lo siguiente que “Debemos empezar por entender que la palabra motivación es una palabra compuesta por otras dos: motivo y acción. Es decir, aquel motivo que nos impulsa a actuar”. (p.43)

2.2.1.4. El ciclo motivacional

Chiavenato (2000), manifiesta que: A partir de la puesta en práctica de la teoría de las relaciones humanas, se aplicaron en las empresas toda clase de teoría psicológica sobre la motivación. Se comprobó que todo comportamiento humano es motivado y que la motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades. De allí surge el concepto de ciclo motivacional: el organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico (equilibrio de fuerzas psicológicas, según Lewin), hasta que un estímulo lo rompe o crea una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que remplaza el estado de equilibrio. La

tensión genera un comportamiento o acción capaz de satisfacer la necesidad. Si ésta se satisface, el organismo retorna a su estado de equilibrio inicial hasta que sobrevenga otro estímulo, toda satisfacción es una liberación de tensión. (p.105)

2.2.1.5. Modelos teóricos de la motivación

Para Whittaker (1994). La motivación es un término amplio utilizado en psicología para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que llevan a una conducta dirigida hacia determinados objetivos. Ninguna teoría de la motivación ha sido universalmente aceptada. En primer lugar, muchos psicólogos, dentro del enfoque del conductismo, plantearon que el nivel mínimo de estimulación hacia un organismo comportarse de forma tal que trataba de eliminar la anteriormente dicha, ocasionando un estado deseado de ausencia de estimulación. De hecho, gran parte de la fisiología humana opera de este modo. Sin embargo, las recientes teorías cognitivas de la motivación describen a los seres humanos intentando optimizar, antes que eliminar, su estado de estimulación. Con ello, estas teorías resultan más eficaces para explicar la tendencia humana hacia el comportamiento exploratorio, la necesidad o el gusto por la variedad, las reacciones estéticas y la curiosidad. (p.97)

Álvitez (2013), en relación con las características el estudio de la motivación permite entender y conocer el comportamiento humano, lo que a su vez permite preverlo y, por tanto, controlarlo a través de las necesidades o motivos que impulsan el actuar de cada empleado y de los

objetivos o metas que lo dirigen. A) Es oculta, muchas veces la motivación es oculta, no se ve, sólo se ve lo que hace la persona, así como los mecanismos fisiológicos (tejidos, glándulas, hormonas) que actúan sobre el comportamiento son directamente observables, la motivación sólo puede deducirse, en parte, a partir de los cambios observados en el comportamiento. Es cognoscible, en cuanto que todo individuo con un sistema nervioso equilibrado tiene capacidad de percepción de las necesidades que hay en él. B) Es Recurrente, las motivaciones son recurrentes, pues con frecuencia, la satisfacción y la consiguiente pérdida de los grupos, principalmente por desempeñar roles sociales que se perciben como "opuestos" (hombres/mujeres, padres/hijos, directivos/trabajadores, ricos/pobres, etc.), tendrán las mayores diferencias en su proceso motivacional, por lo que mostrarán la menor comprensión hacia los demás y tendrán las comunicaciones más pobres. Los atractivos de las metas son temporales. Transcurrido un periodo más o menos largo, el proceso de la motivación vuelve a empezar. C) Es Variable, los motivos son variables tanto por su intensidad como por el modo en que son satisfechos, así tenemos: C.1. Variabilidad en la intensidad. Dos factores inciden sobre la motivación potenciándola o restringiéndola: La ausencia de refuerzo que aumenta la motivación. La fuerza de una necesidad, y consiguientemente de un incentivo, depende del tiempo que haya pasado desde que la necesidad se satisfazo la última vez. C.2. Variabilidad en el modo de satisfacción. La variabilidad se produce tanto en la conducta como en la meta, siendo general e individual: La general procede de la diferencia de culturas. La individual

procede de la diferencia entre personas. Al desarrollarse la motivación en la interacción social con otras personas, influye decisivamente la experiencia de cada una. D) Es simultáneamente única y múltiple, la motivación es única en su tendencia hacia la "supervivencia" y/o hacia la actualización, crecimiento o desarrollo del propio potencial. La motivación es múltiple por la diversidad de campos o áreas en los que se manifiesta esa tendencia o impulso: sexo, seguridad, aprobación, afecto, etc, tal diversidad convierte el proceso motivacional en complejo por la interacción entre todos los factores confluyentes; y abre la cuestión de si existe alguna carencia más poderosa, y cuál sea la jerarquía entre ellas.

La motivación es fundamental para cualquier proceso de desarrollo humano que se lleve a cabo. Aunque no se puede enseñar, ni existe realmente un mecanismo para motivarse, lo que importa es que lo que se haga, sea a gusto.

Por ello las funciones están catalogadas en dos grandes áreas: proporcionar al organismo la energía necesaria para llevar a cabo la acción. Como se mencionó, depende del interés y gusto por hacerlo. Dirige el comportamiento a ciertos fines, relacionado con el refuerzo y el incentivo. El refuerzo es una condición que fortalece la conducta e influye en la adaptación corporal o conducta, la comunicación o expresión del mensaje y la expresión subjetiva. El incentivo es un objetivo o condición externa al sujeto capaz de satisfacer una necesidad y que tiene que producir el comportamiento para lograr la meta o propósito, se divide en dos: positivos de recompensa o negativos de castigo. Además el estudio de la motivación y su influencia en el ámbito laboral, pues, no es otra cosa

que el intento de averiguar, desde el punto de vista de la sicología, a qué obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo, es decir, investiga la explicación de las propias acciones humanas y su entorno laboral: ¿Qué es lo que motiva a alguien a hacer algo? ¿Cuáles son los determinantes que incitan? Cuando se produce un comportamiento extraordinario de algún individuo siempre nos parece sospechoso. Frecuentemente intentamos explicar el patrón diferente haciendo referencia a los motivos, por ejemplo, si alguien triunfa en la bolsa escucharíamos el típico comentario que cita el dinero como motivación para dicho individuo. Se trata de estudiar los impulsos, tendencias y estímulos que acosan constantemente nuestra vida y nuestro organismo y que nos llevan, queramos o no, a la acción, basándonos en esta afirmación se puede decir que cualquiera que intente responder a estos interrogantes está intentando explicar la motivación, los psicólogos que estudian la motivación procuran comprobar las explicaciones de estos hechos mediante el estudio experimental, algunos psicólogos tratan de explicar la motivación desde los mecanismos fisiológicos. Por eso son importantes los descubrimientos relativos al control de la acción por partes del cerebro como el hipotálamo, el sistema activador reticular y el sistema limbito. Otros en cambio buscan los determinantes de la acción en términos de conducta y comportamientos.

2.2.1.6. Definicion de las dimensiones de motivación

- **Salario y beneficios**

López (1988) nos dice que “el salario es un rédito o ingreso el que corresponde al trabajador subordinado por la prestación de su trabajo; de modo semejante a como el “beneficio” es el crédito o ingreso peculiar del titular de una empresa. (p.178)

- **Condiciones de trabajo**

Según, Palma (2004), es “el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social”. (p.33)

- **Estatus**

Palma (2004), señala que el estatus es “la posición, la escala social y económica a la cual pertenece un individuo dentro de una comunidad hecho que estará determinado por la situación económica que posee, la actividad laboral o profesional que despliega y el prestigio que haya cosechado en su vida por alguna situación”. (p.24)

- **Supervisión y autonomía laboral**

Palma (2004), indica que es la “actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua”. (p.47)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Motivación**

De acuerdo con Chiavenato (2000), define la motivación “como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, cabe señalar que un mismo individuo puede tener diferentes niveles de motivación que varían con el tiempo es decir puede estar muy motivado en un momento y menos motivado en otra ocasión, de aquí se concluye que el nivel de motivación varía entre las personas y en una misma persona”. (p.145)

- **Motivación laboral intrínseca**

Maslow (1943) definió que la “motivación intrínseca es la que se produce cuando las recompensas que conseguimos son internas y personales: satisfacción personal, valía, autoestima. Es decir, cuando nuestra motivación es provocada por las consecuencias internas de nuestra propia conducta”. (p.123)

- **Motivacion laboral extrinseca**

Según Maslow (1943) define “la motivación extrínseca; por que es originada por las expectativas de obtener sanciones externas a la propia conducta. Se espera la consecución de una recompensa o la evitación de un castigo o de cualquier consecuencia no deseada”. (p.123)

- **Necesidad de logro o realización**

McClelland (1989) nos dice que “es el impulso de sobresalir, deseo de luchar por alcanzar el éxito. La persona con necesidad de logro se

encuentra motivada por llevar a cabo algo difícil, alcanzar algo realmente difícil mediante el reto y desafío de sus propias metas y con ello avanzar en el trabajo". (p.78)

- **Necesidad de afiliación**

McClelland (1989), nos dice que "es deseo de relacionarse con otras personas. La persona con necesidad de asociación está motivada por la afiliación y posee la necesidad de tener relaciones amigables y se motiva hacia interactuar con la gente y con los demás compañeros de trabajo. La afiliación conduce a sentirse respaldado por la ayuda, respeto y consideración de los demás". (p.78)

- **Necesidad de poder**

McClelland (1989) nos dice "que es el deseo de conseguir que otros se comporten de determinada manera, diferente a como hubieran actuado de manera natural". (p.78)

- **Clima laboral**

Chiavenato (2000), afirma que "El clima laboral se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional". (p.146)

- **Autorrealización**

Palma (2004), señala que “es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca al desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro”. (p.56)

- **Involucramiento Laboral**

Palma (2004), manifiesta que “es la Identificación con los valores organizaciones y compromiso para el con el cumplimiento y desarrollo de la organización”. (p.56)

- **Supervisión**

Palma (2004), refiere que “son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la Supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario”. (p.57)

- **Comunicación**

Palma (2004), indica que “es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma”. (p.57)

- **Condiciones Laborales**

Palma (2004), manifiesta que “es el reconocimiento de que la Institución provee los elementos materiales, económico y/o psicológicos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”. (p.57)

- **Conflicto**

Fisas (2001), define al conflicto como “un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado”. (p.78)

- **Frustración**

Terrón (2012) refiere que “la frustración es una respuesta emocional que aparece como fruto de un conflicto psicológico ante un hecho no gestionado. El impacto de la frustración sobre una persona varía de acuerdo a su personalidad y a diversas variables que son difíciles de controlar”. (p.94)

- **Satisfacción**

Robbins (1996) coincide con Weinert a la hora de definir “la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. (p.89)

- **Incentivo**

Laffont y Mortimer (2002), señalan que “el incentivo es la promesa de una compensación por realizar cierta acción que desea quien ofrece el incentivo es la recompensa total, que abarca los aspectos financieros y no financieros, condicionada a la medición del resultado de un trabajo o a la observancia de ciertas normas de conducta”. (p.78)

- **Recursos Humanos**

Arias (1979), señala que “es la disciplina que se encarga de organizar a los trabajadores y a las personas que laboran en una empresa para alcanzar los objetivos de ambas partes”. (p.106)

- **Organización**

Robbins (2004), afirma que una organización “es un conjunto de personas que se agrupan para trabajar en forma relativamente continua para lograr un fin común”. (p.10)

- **Comportamiento Organizacional**

Robbins (2004), define el comportamiento organizacional como “campo de estudio que investiga el impacto que tiene los individuos, los grupos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización”. (p.16)

- **Motivación**

Pérez (2002), indica que “es la influencia sobre los trabajadores para crear en ellos el deseo de alcanzar un determinado objetivo”. (p.332)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de investigación

El método utilizado en la presente investigación fue descriptivo, de acuerdo a Siqueira (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. En este tipo de investigación el tema no va mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño utilizado en la presente investigación fue la transeccional descriptivo simple, según Enríquez (2016), son un tipo de diseños que tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, estudios puramente descriptivos. Se miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por el 100% de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019, que fueron 19.

Tabla 2. Distribución de la población (RENIEC) Pucallpa

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Jefe Zonal Pucallpa	1
Apoyo a la Oficina Registro Pucallpa	1
Secretaria	1
Área de Tramites de DNI	5
Área de Tramites Observados	1
Área de Entrega de DNI	2
Área de Consultas	1
Área de Registro Civil	2
Área de Fiscalización	1
Supervisor Regional	1
Área de Mesa de Partes	1
Asistente Administrativo	2
Total Población	**19**

3.2.2. Muestra

La muestra estaba conformada por el total de la población por ser una muestra pequeña de 19 trabajadores que conforman el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realizó a través de cuestionario autoadministrado, según, German, Navajas y Sillas (2014), se entiende por cuestionario autoadministrado cuando se prescinde de encuestador y el propio participante es el que completa la encuesta de acuerdo con unas instrucciones. Son ejemplos de cuestionarios autoadministrados las encuestas enviadas por correo postal o por correo electrónico, para el caso de nuestra investigación le entregamos el cuestionario a los usuarios y respondieron la opción que a ellos mejor les parece.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección datos

Elaboramos 1 instrumento, formulado mediante la técnica de encuesta (cuestionario cerrado), según Hernández (2014), en el cuestionario cerrado, las preguntas marcan al encuestado una determinada forma de respuesta y una cantidad limitada de selección de respuestas. Los cuestionarios cerrados se utilizan para obtener información factual, valorar el acuerdo o el desacuerdo respecto de una propuesta, conocer la postura del encuestado respecto de una serie de

juicios, etc. El cuestionario cerrado, es aquel que solicita respuestas breves, específicas y delimitadas. "Para poder formular preguntas cerradas es necesario anticipar las posibles alternativas de respuestas". Estas respuestas piden ser contestadas con dos alternativas de respuestas (respuestas dicotómicas): Si o No. Varias alternativas de respuestas: donde se señala uno o más ítems (opción o categoría) en una lista de respuestas sugeridas. Como no es posible prever todas las posibles respuestas, conviene agregar la categoría Otros o Ninguna de las Anteriores, según sea el caso.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Elaboramos 1 instrumento referente a nuestra variable motivación, con 16 ítems, 3 opciones de respuesta (Malo, Regular, Bueno) con una puntuación de 1 a 3, y aplicamos a 19 trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa.

3.4.3. Validez

Con la finalidad de comprobar la seguridad externa en relación lógica al instrumento aplicado en la presente investigación se validó empleando la técnica de la validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces).

Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

N°	Grado Académico	Apellidos y Nombre del Experto	Apreciación
1	Magister	Ferreyros Rengifo Catherine	Aplicable
2	Magister	Dávila Orellana Aida	Aplicable
3	Magister	López Orellana Miguel	Aplicable

3.4.4. Confiabilidad

Se validó la confiabilidad del instrumento (cuestionario) utilizándose la prueba de fiabilidad por el coeficiente de Alpha de Cronbach. Hernández (2010), señala que la confiabilidad de un instrumento describe el grado en que las veces que será aplicado siempre producirán los resultados, por lo tanto, es confiable. Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Se validó la confiabilidad de los instrumentos cuestionario 1 y 2 utilizándose la prueba de fiabilidad por el coeficiente de Alpha de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si^2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_t^2: Varianza de la suma de los Ítems.

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 4. Análisis de confiabilidad según las dimensiones de motivación

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,942	,913	16

Entonces el coeficiente de Alfa de Cronbach es excelente; puesto que se aprecia que es altamente confiable, y por lo tanto se puede aplicar el instrumento sobre la muestra seleccionada.

3.5. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Para procesar nuestra información, creamos una base de datos en el programa Excel, el mismo que lo formulamos tomando en cuenta 4 ítems por dimensión, totalizando 16 y 3 opciones de respuesta por ítems, registramos las encuestas en forma horizontal, y la listamos en forma vertical, de donde se obtuvieron los resultados, para el análisis correspondiente.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para establecer el nivel de la variable, dimensiones y la prueba de hipótesis, utilizamos la prueba que lleva por nombre “Escala de clima organizacional” (EDCO), la misma que considera una operación matemática, donde se multiplica la puntuación mínima (01) por (16) ítems, y máxima (05) por (16) ítems, de donde se obtuvo 3 valores iguales dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 = (21) y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, obteniendo los siguientes rangos:

- Nivel Bajo: de 16 a 37 puntos.
- Intermedio: de 38 a 59 puntos
- Nivel alto: de 60 a 80 puntos.

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Los datos presentamos, en tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), a través del análisis descriptivo univariante y bivariante de las medidas de tendencia central y de dispersión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones

Tabla 5. Nivel alcanzado de la variable motivación

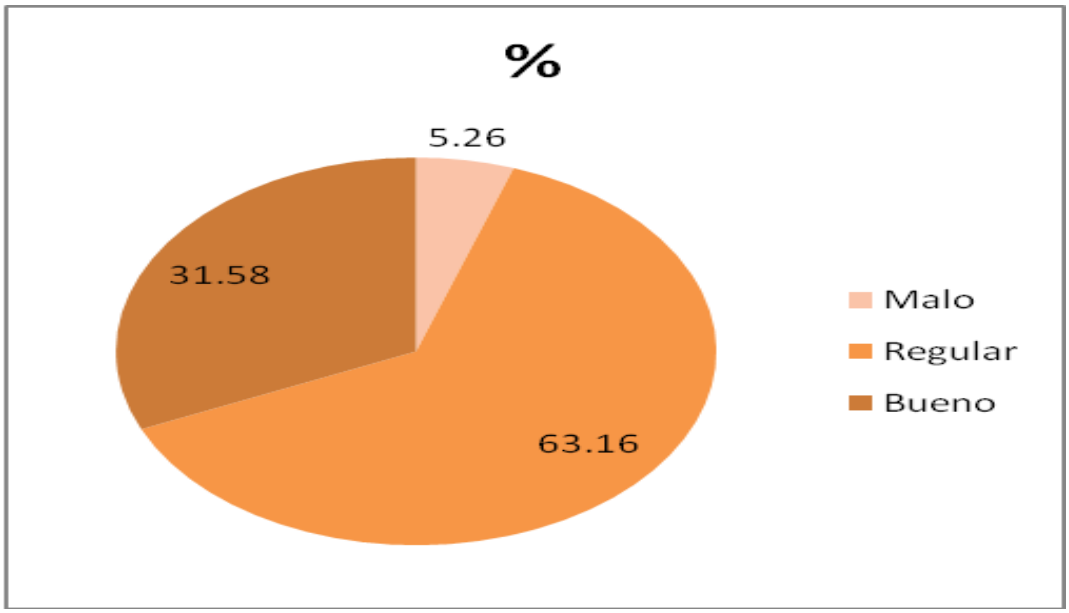
Nivel	Dimensiones								Total, Variable	
	Dimensión 1: Salario y Beneficios		Dimensión 2: Condiciones de trabajo		Dimensión 3: Estatus		Dimensión 4: Supervisión y Autonomía laboral			
Malo	de 4 a 9	2	de 4 a 9	1	de 4 a 9	1	de 4 a 9	0	de 16 a 37	1
Regular	de 10 a 15	13	de 10 a 15	12	de 10 a 15	13	de 10 a 15	14	de 38 a 59	12
Bueno	de 15 a 20	4	de 15 a 20	6	de 15 a 20	5	de 15 a 20	4	de 60 a 80	6
		19		19		19		19		19

Fuente: Base de datos.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable motivación

Niveles	Rangos	Fi	%
Malo	[20-47]	1	5.26
Regular	[48-74]	12	63.16
Bueno	[75-100]	6	31.58
n		19	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 6.

Figura 1. Porcentajes obtenidos de la Variable motivación

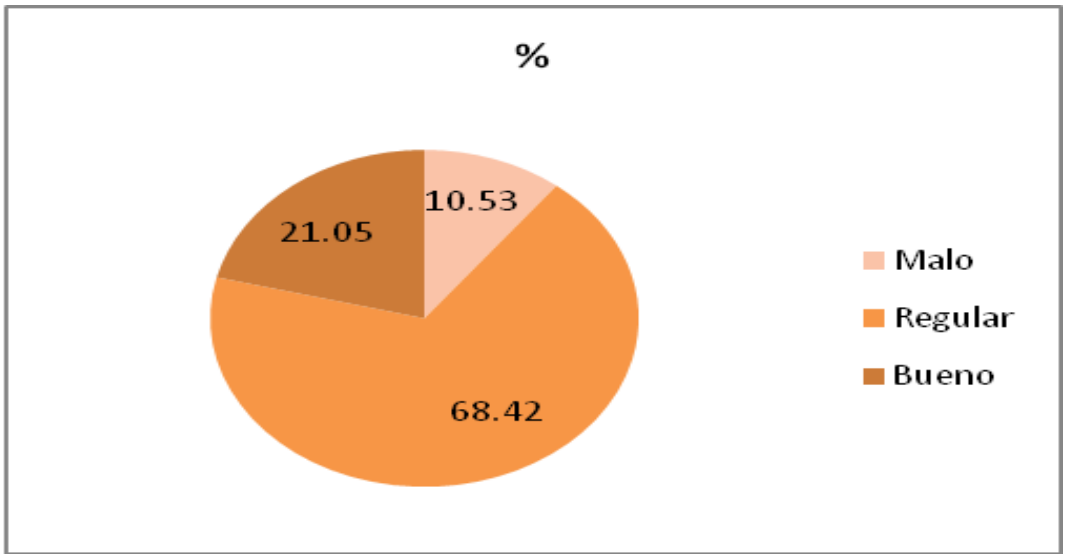
Análisis

En la tabla 6 y figura 1 el nivel alcanzado de la variable motivación, información proporcionada por los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, se observa que sobresale el nivel de regular con un 63.16%, seguido de un nivel bueno con 31.58% y el 5.26% malo. Esto nos indica que la motivación se da en forma regular demostrando que se aplica la motivación en forma se encuentra en avance intermedio.

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión salarios y beneficios

Niveles	Rangos	Fi	%
Malo	[5-11]	2	10.53
Regular	[12-18]	13	68.42
Bueno	[19-25]	4	21.05
n		**19**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 7.

Figura 2. Porcentajes obtenidos de la dimensión salario y beneficios

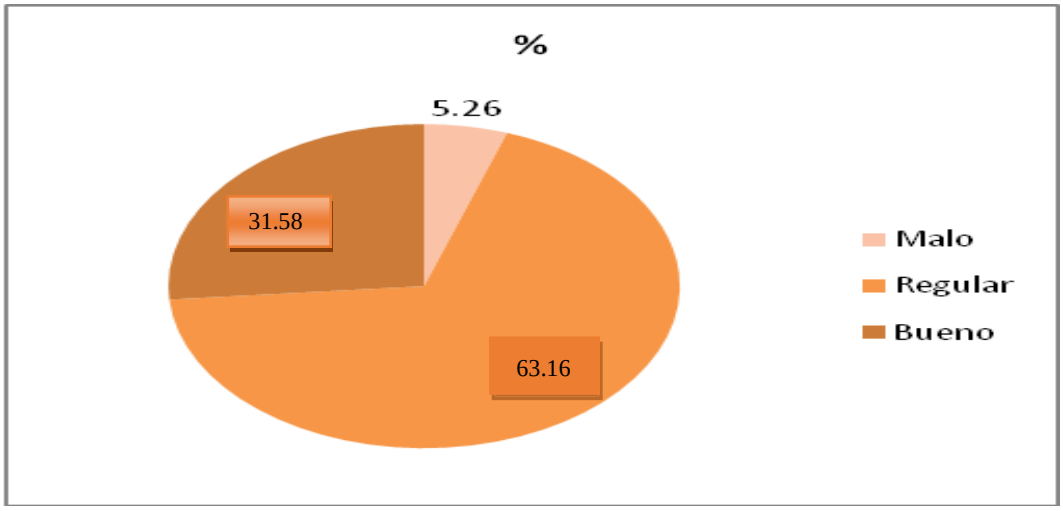
Análisis

En la tabla 7 y figura 2 el nivel alcanzado de la dimensión salario y beneficio, información proporcionada por los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, se observa que sobresale el nivel de regular con un 68.42%, seguido de un nivel bueno con 21.05% y el 10.53% malo. Esto nos indica que el salario y beneficio se da en forma regular demostrando que se aplica el salario y beneficio en forma se encuentra en avance intermedio.

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

Niveles	Rangos	Fi	%
Malo	[5-11]	1	5.26
Regular	[12-18]	12	63.16
Bueno	[19-25]	6	31.58
n		**19**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 8.

Figura 3. Porcentajes obtenidos de la dimensión condiciones de trabajo

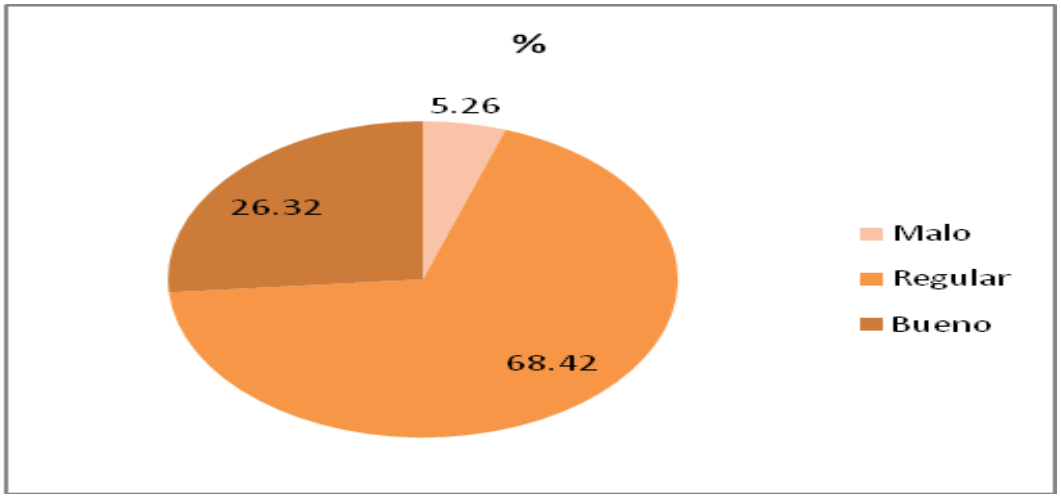
Análisis

En la tabla 8 y figura 3 el nivel alcanzado de la dimensión condiciones de trabajo, información proporcionada por los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, se observa que sobresale el nivel de regular con un 63.16%, seguido de un nivel bueno con 31.58% y el 5.26% malo. Esto nos indica que las condiciones de trabajo se dan en forma regular demostrando que se aplica las condiciones de trabajo en forma se encuentra en avance intermedio.

Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión estatus

Niveles	Rangos	Fi	%
Malo	[5-11]	1	5.26
Regular	[12-18]	13	68.42
Bueno	[19-25]	5	26.32
n		**19**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 9.

Figura 4. Porcentajes obtenidos de la dimensión estatus

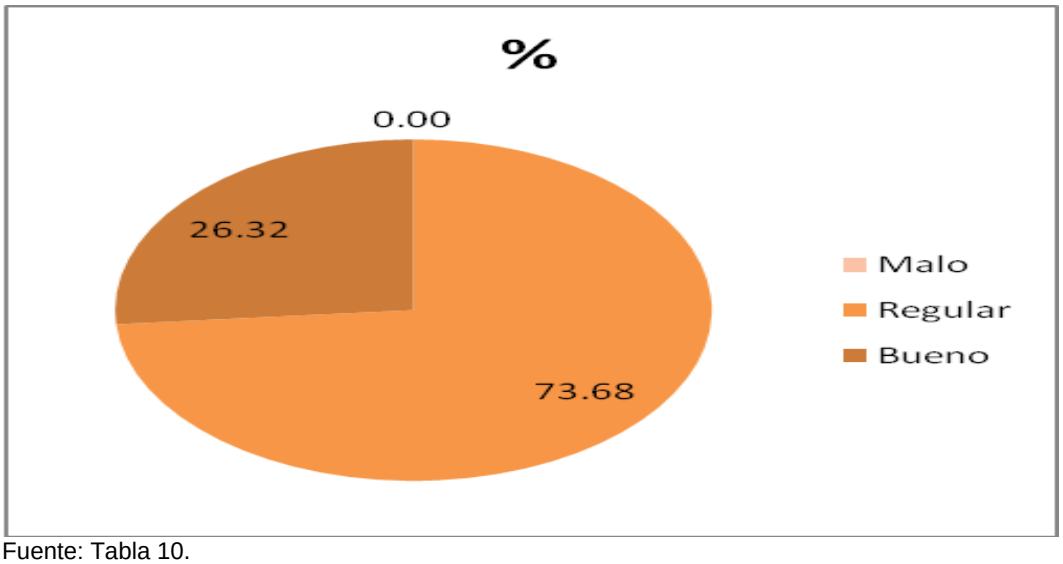
Análisis

En la tabla 9 y figura 4 el nivel alcanzado de la dimensión estatus, información proporcionada por los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, se observa que sobresale el nivel de regular con un 68.42%, seguido de un nivel bueno con 26.32% y el 5.26% malo. Esto nos indica que el estatus se da en forma regular demostrando que se aplica el estatus en forma se encuentra en avance intermedio.

Tabla 10. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, supervisión y autonomía laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Malo	[5-11]	0	0.00
Regular	[12-18]	14	73.68
Bueno	[19-25]	5	26.32
N		**19**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 10.

Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión supervisión y autonomía laboral

Análisis

En la tabla 10 y figura 5 el nivel alcanzado de la dimensión supervisión y autonomía laboral, información proporcionada por los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, se observa que sobresale el nivel de regular con un 73.68%, seguido de un nivel bueno con 26.32% y el 0.00% malo. Esto nos indica que la motivación se da en forma regular demostrando que se aplica la motivación en forma se encuentra en avance intermedio.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

➢ Hipótesis General

- El nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular.

De acuerdo con los resultados de la encuesta:

- El nivel alcanzado de la variable motivación, es: 5.26% malo, 63.16% regular, 31.58% bueno.
- El nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 63.16%, lo que nos indica que los salarios y beneficios, condiciones de trabajo, estatus y supervisión y autonomía laboral, afectan a los trabajadores de la institución.

➢ Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

- El nivel de salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular.

- El nivel alcanzado de la dimensión salario y beneficios, es: 10.53% malo, 68.42% regular, 21.05% bueno.

- El nivel de salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 68.42%, lo que nos indica que los salarios y beneficios, que se debe mejorar los salarios que perciben actualmente.

Hipótesis Específica 2

- El nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular.

- El nivel alcanzado de la dimensión condiciones de trabajo, es: 5.26% malo, 63.16% regular, 31.58% bueno.

- El nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 63.16%, lo que nos indica que las condiciones de trabajo, se debe mejorar las condiciones de trabajo que perciben actualmente.

Hipótesis Específica 3

- El nivel de estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular.

- El nivel alcanzado de la dimensión estatus, es: 5.26% malo, 68.42% regular, 26.32% bueno.

- El nivel de estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 68.42%, lo que nos indica que los estatus, se debe mejorar.

Hipótesis Específica 4

- El nivel de supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular.

- El nivel alcanzado de la dimensión supervisión y autonomía laboral, es: 0.00% malo, 73.68% regular, 26.32% bueno.

- El nivel de supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 73.68%, lo que nos indica que la supervisión y autonomía laboral, se debe mejorar.

4.3. DISCUSIÓN

El nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 63.16%, lo que nos indica que el salario y beneficios, condiciones de trabajo, estatus y supervisión y autonomía laboral, por ser regular siempre va a afectar a los trabajadores en su desenvolvimiento diario en las actividades que desarrollan, motivo por el cual no se obtendrá los resultados que se espera.

Resultados parecidos obtuvieron Sum (2015), quien investigó la motivación y desempeño laboral, donde determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, la motivación produce en el personal administrativo de la empresa 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.

El nivel del salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 68.42%, lo que nos indica que los ingresos mensuales de los trabajadores no cubren la totalidad del pago de sus servicios básicos. Dichos Resultados guarda relación con la definición de Maslow (1943) en donde define que la motivacion como el impulso que tiene el ser humano para satisfacer sus necesidades.

El nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 63.16%, lo que nos indica que los niveles de condiciones de trabajo de los trabajadores no son tan adecuados, con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, resultados obtenidos por Lagos (2015), quien investigó sobre la motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC", en donde determina que la organización como herramienta gerencial es necesario establecer jerarquías y agrupar actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del

grupo, organizar equipos de trabajos productivos, para que armonicen en todas las decisiones y todos los actos, los requerimientos del futuro inmediato y a largo plazo, organizar tareas, actividades y personas, motivar, comunicar, controlar y evaluar, desarrollar al personal, involucrando a los empleados asignándoles responsabilidades para que la empresa comprenda el papel y la importancia de la organización es establecer objetivos que los motiven, mientras se les asigna alguna responsabilidad.

El nivel del Estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 68.42%, lo cual nos indica que hay poco estatus del personal que labora en la institución. Resultado distinto obtuvo, Zavala (2014) sobre motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebida. 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 encontraron diferencias significativas para los grupos analizados de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto ni edad. Para estos casos, concluye que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral.

El nivel de supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 73.68%, lo que nos indica que el trabajador no cuenta con total autonomía laboral y pueda demostrar su

iniciativa en ideas innovadoras para el mejoramiento del desempeño del trabajador en mejorar las actividades que realiza y así poder lograr los objetivos trazados por la institución. Resultados distintos con Cubas (2016) sobre la motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E. ADEU Deportivo SAC – Chiclayo". Concluye: la motivación laboral en la I.E.P. ADEU; el 25% de los trabajadores tienen un grado de motivación bajo mientras que un 75% indican que tienen un grado de motivación medio; por lo que se cumple con el enunciado de la hipótesis planteada teniendo un $\alpha > 0$. 0,855, lo que significa que es viable. Con respecto al desempeño laboral el colegio ADEU Deportivo SAC; el 81.3% de los trabajadores tienen un nivel de rendimiento bajo mientras que un 12.5% indica que tiene un nivel de rendimiento medio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. El nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 63.16%, lo que nos indica que el salario y beneficios, condiciones de trabajo, estatus y supervisión y autonomía laboral, por ser regular siempre va a afectar a los trabajadores en su desenvolvimiento diario en las actividades que desarrollan, motivo por el cual no se obtendrá los resultados que se espera.

2. El nivel del salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 68.42%, lo que nos indica que los ingresos mensuales de los trabajadores no cubren la totalidad del pago de sus servicios básicos.

3. El nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 63.16%, lo que nos indica que los niveles de condiciones de trabajo de los trabajadores no son tan adecuados, para realizar las actividades, desarrollo del personal.

4. El nivel del Estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 68.42%, lo cual nos indica que el trabajador en relación

al estatus laboral acorde ante su posición social en la sociedad es en término medio, demostrando que debe mejorar el nivel de reconocimiento hacia ellos.

5. El nivel de supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, 2019, es regular, representa el 73.68%, lo que nos indica que el trabajador no cuenta con total autonomía laboral y pueda demostrar su iniciativa en ideas innovadoras para el mejoramiento del desempeño del trabajador en mejorar las actividades que realiza y así poder lograr los objetivos trazados por la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, para que tengan a bien evaluar los resultados y proponer estrategias para tratar de obtener mejores resultados en cuanto a la motivación que se requiere aplicar para el mejoramiento y el rendimiento óptimo de los trabajadores que conforman la Institución.

2. El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, debe tener en cuenta los resultados respecto al salario y beneficios de los trabajadores, porque es uno de los factores importantes para que el trabajador se sienta satisfecho con lo que percibe por la labor que realiza y así tener al trabajador estable en

su vida diaria, ya que sus ingresos mensuales, no cubren la totalidad del pago de sus servicios básicos.

3. El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, debe tener en cuenta las condiciones de trabajo, realizando reuniones de capacitación con los trabajadores, para indicarles que el desarrollo personal y laboral son esenciales para el crecimiento profesional y familiar, demostrando que las condiciones de trabajo que ofrece la institución es acorde al mercado laboral y al crecimiento de la misma.

4. El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, debe tener en cuenta los resultados del estatus laboral para los trabajadores acorde ante su posición social en la sociedad ya que se demuestra en término medio, demostrando que debe mejorar el nivel de reconocimiento hacia ellos.

5. El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa, debe tener en cuenta los resultados de la supervisión y autonomía laboral con que cuenta los trabajadores, lo cual nos indica que el trabajador no cuenta con total autonomía laboral y pueda demostrar así su iniciativa en ideas innovadoras que podrán servir para el mejoramiento del desempeño del trabajador en mejorar las actividades que realiza y así poder lograr los objetivos trazados por la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Altivez, Suarez. F.; Ramírez Cavero, M. (2013). “Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer, Trujillo - 2013”. Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.

Butterfield. (2005). *Motivación en las organizaciones.*

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos.* Colombia: McGrawHill. 5ta ed.

Cubas, N. (2016). “*La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E. ADEU Deportivo SAC – Chiclayo.* Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú.

Enríquez, A. (2016). Diseños Transeccional Descriptivo.

García Sanz, V. (2012). “Motivación Laboral”. Universidad de Valladolid-España para obtener el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. España.

German, Navajas y Sillas. (2014). *El uso de cuestionarios en estudios de cultura de seguridad en organizaciones de alta fiabilidad.*

Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivación.* La Habana: Ciencias Médicas.

Heredia, A. (2004). Administración de recursos humanos para alto desempeño. México: Trillas.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5a ed. EditorialMcGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. 2010. México.

Herzberg. (1959). Motivation at Work. UnitedEstates: Second Edition.

Jiménez, I. (2006). *"Organización y Dirección de Empresas".* (3era Edic.) España, Editorial Thomson Editories Spain Paraninfo.

Lagos, V. (2015). *"La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec"*. Universidad del Bio-Bio – Chillán – Chile.

Linares, J. (2017). *"Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud de Huayrona 2017*". Universidad César Vallejo. Lima – Perú.

Loana, T.; Iturbe, A.; Vásquez, J.; Osorio, L. (2010). *"La teoría motivacional de los dos factores".* Universidad Católica del Perú.

López, J. (1988). El salario, Buenos Aires, Argentina.

Maslow, A. (1954). Motivation and personality. New York: Harper & Row.

Maslow, A. (1943). *Theoryof Human Motivation*.

McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Ediciones Narcea.

Palma, S. (2004). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú, Revista de Investigación en Psicología. P. 101. Instituto de investigación psicológica, Facultad de Psicología USM, Lima.

Peale, M. (2006). *De la motivación a la acción*. Florida: Brainstorm.

Pérez, J.; Villalba, M. (2002). *Diccionario de Administración y Finanzas,* España Grupo Editorial Océano S.A. P. 332.

Reátegui, L. (2017). *"Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martin 2016"*. Universidad César Vallejo. Tarapoto – Perú.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional.* México. 8ª. Ed. Person Edición.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional.* 10ª Edición México: Pearson/Prentice Hall. Pág. 10 y 16.

Siquiera, C. (2017). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa.*

Sum Mazariegos, M. I. (2015). "*Motivación y Desempeño Laboral".* Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar.

Vroom, V. (1964). Work and motivation [Trabajo y motivación]. New York: Wiley.

Whitaker. (1994). *Recursos humanos.*

Zavala, O. (2014). *"Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas".* Instituto Politécnico Nacional. México.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO MOTIVACIÓN

Instrucciones: Estimados trabajadores el presente cuestionario, tiene como propósito de recopilar información relevante para conocer los niveles de la motivación. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un (X). Donde: Malo = 1, Regular =2, Bueno = 3.

N°	ÍTEMS	1	2	3
	Dimensión 1: Salario y Beneficios			
1	El salario es acorde con tus conocimientos y las labores que realiza, esto hace que se sienta motivado.			
2	Los beneficios de gratificación, vacaciones e incentivos que lo proporciona la institución lo hace sentir bien.			
3	Los reconocimientos que percibe hacen que los mantenga …… con la institución.			
4	Los salarios que percibe lo tiene ……			
	Dimensión 2: Condiciones de trabajo			
5	Las condiciones ambientales del área donde trabaja las considera adecuados y esto influye en que se sienta ……..			
6	Las condiciones de limpieza son buenas en el lugar donde trabaja y le permite sentirse …….			
7	Es suficiente la iluminación del área donde labora y esto que hace que se motive a realizar el trabajo.			
8	El área donde labora le brinda seguridad y le proporciona ……			
	Dimensión 3: Estatus			
9	El ser aceptado por su grupo de trabajo, le hace sentir ……			
10	Mi grupo de trabajo me hace sentir ……..			
11	Mi jefe valora mis aportes y esto me conlleva a estar ……			
12	Los integrantes del equipo toman en consideración sus opiniones y hace que se sienta …….			
	Dimensión 4: Supervisión y Autonomía Laboral			
13	El jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo, haciendo que se sienta …….			
14	El jefe supervisa constantemente al personal y esto favorece a sentirse ……..			
15	La supervisión es política institucional, pero nos mantiene……..			
16	Le permiten desempeñarse según sus conocimientos y hace que se sienta ……			

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "La motivación de los trabajadores en el Registro de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019".

<table>
<tr>
<th>PROBLEMA</th>
<th>OBJETIVOS</th>
<th>HIPÓTESIS</th>
<th>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</th>
<th>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</th>
</tr>
<tr>
<td>¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019?

Específicos:
¿Cuál es el nivel del salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019?

¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019?

¿Cuál es el nivel del estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019?

¿Cuál es el nivel de la supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019?</td>
<td>Describir el nivel de motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019.

Específicos:
Describir el nivel de salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019.

Describir el nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019.

Describir el nivel de estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019.

Describir el nivel de supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019.</td>
<td>El nivel de la motivación de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019 es regular.

Específicos:
El nivel del salario y beneficios de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019.es regular.

El nivel de las condiciones de trabajo de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019 es regular.

El nivel del estatus de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019 es regular.

El nivel de la motivación de la supervisión y autonomía laboral de los trabajadores en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019 es regular.</td>
<td>VARIABLE
MOTIVACIÓN

• DIMENSIÓN SALARIO Y BENEFICIOS
Salarios y beneficios.

• DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO
Adecuadas condiciones de trabajo

• DIMENSIÓN ESTATUS
Estatus laboral acorde

• DIMENSIÓN SUPERVISIÓN Y AUTONOMIA LABORAL
Supervisión</td>
<td>TIPO DE INVESTIGACIÓN
No experimental.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Descriptiva.

POBLACIÓN
19 trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa 2019.

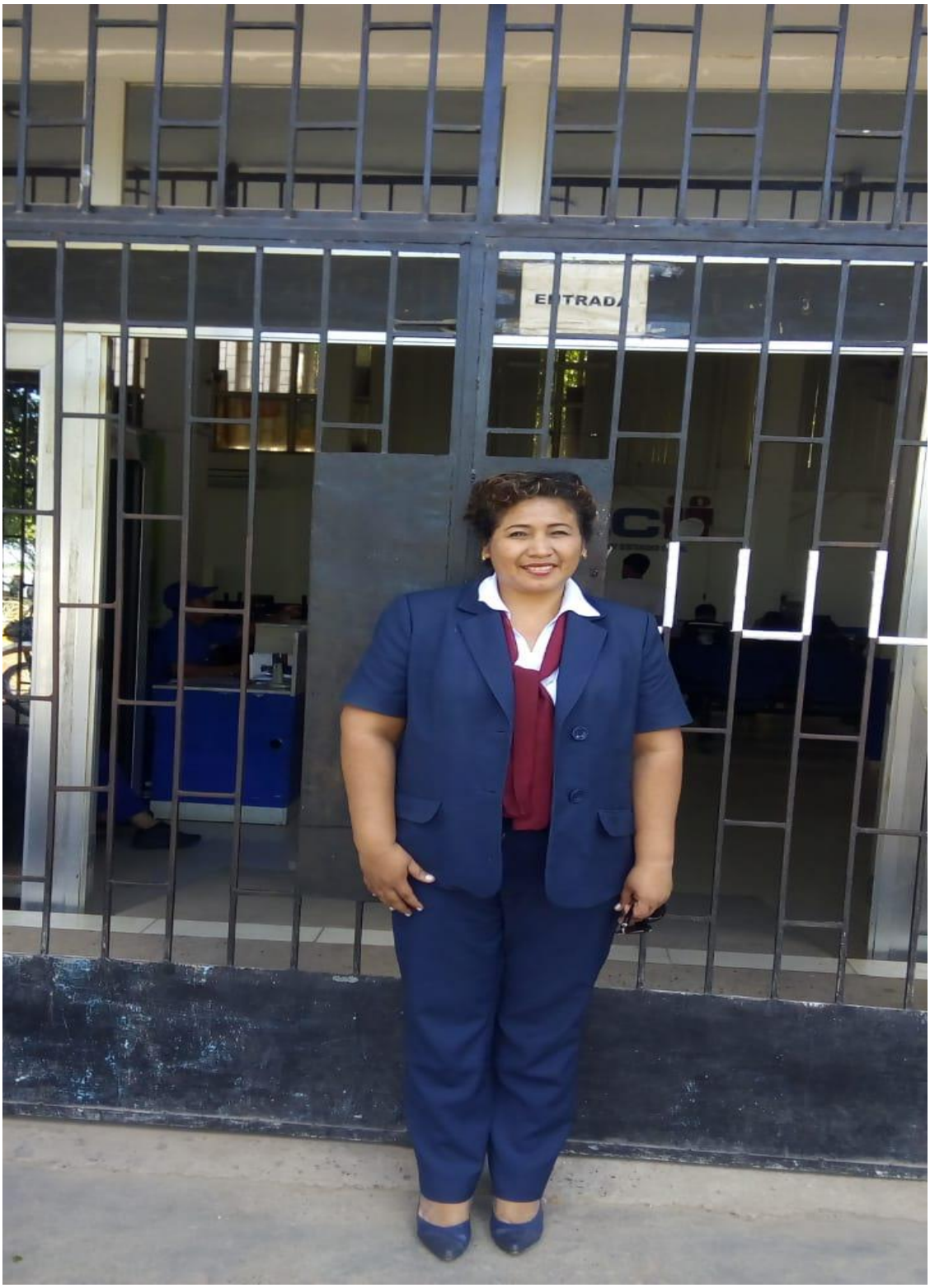
MUESTRA
Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, teniendo en cuenta el muestreo No Probalístico, por conveniencia. El tamaño de la muestra es 19 trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) en Pucallpa.

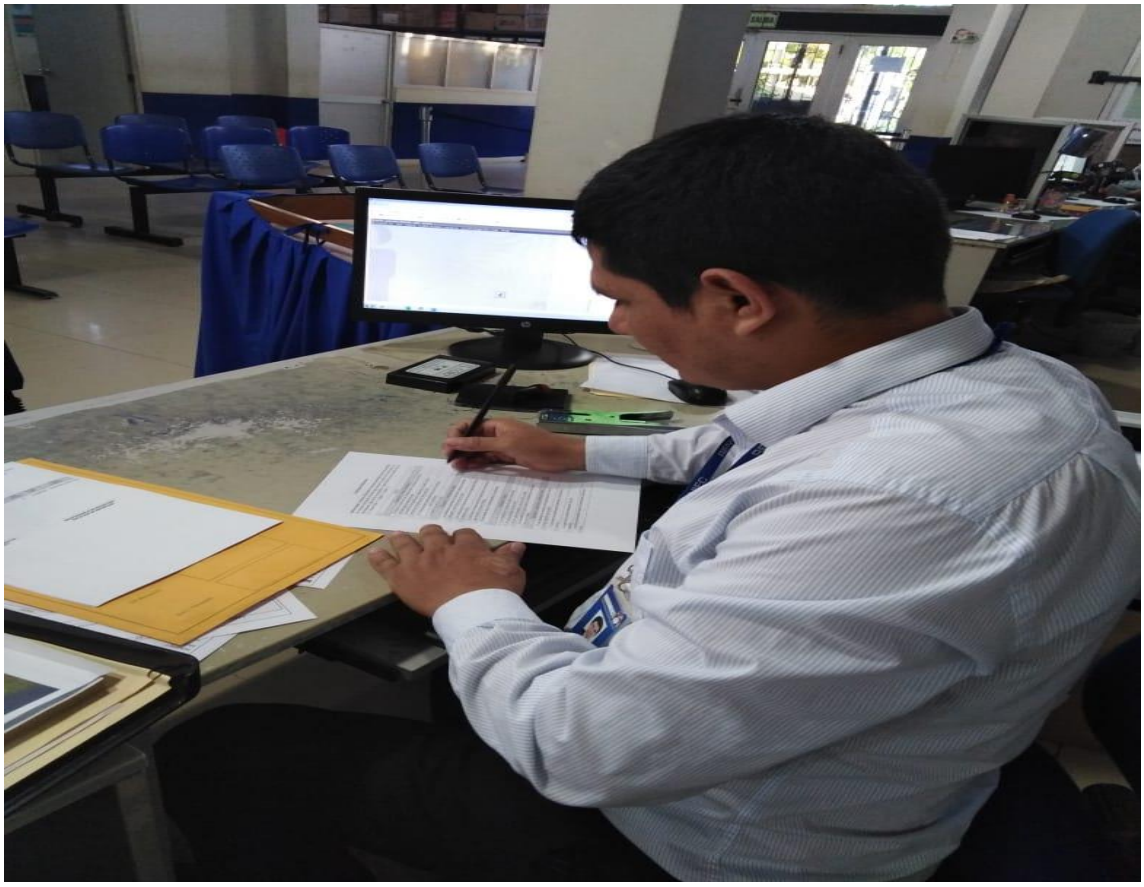
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Descriptivo simple

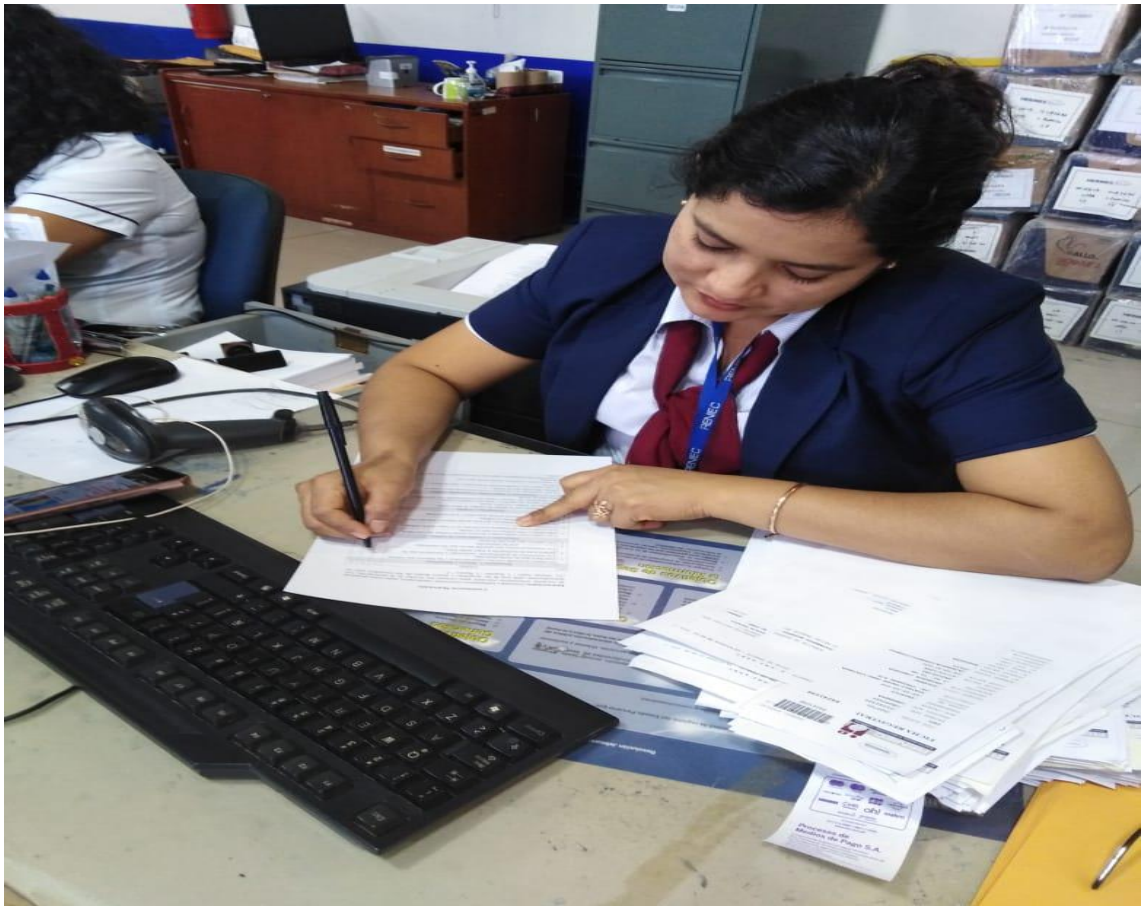
<table>
<tr><th>Fuentes</th><th>Técnicas</th><th>Herramientas</th></tr>
<tr><td>Primaria</td><td>Encuesta</td><td>Cuestionario</td></tr>
<tr><td>Secundaria</td><td>Análisis documental</td><td>Resumen de autores</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

ANEXO 3

PANEL FOTOGRÁFICO








Tasas de trámites




Libro de Reclamaciones
CADENA DE SERVICIOS
PROYECTO


Gallo
copy