



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA
DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC -
LIMA, 2020**

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

Autor:

Bach. Zúñiga Champi Damián Raúl

<https://orcid.org/0000-0001-5171-9785>

Asesor:

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

<https://orcid.org/0000-0002-0815-6443>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN
DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020

Aprobación del Jurado

Zúñiga Champi, Damián Raúl

Autor

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Asesor

Grado/ Apellidos y Nombres: Dr. Mego Núñez Onésimo

Presidente de Jurado

Grado/ Apellidos y Nombre: Mg. Valera Aredo Julio Cesar

Secretario(a) de Jurado

Grado/ Apellidos y Nombres: Mg. Mory Guarnizo Sandra

Vocal del Jurado

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi padre Pedro Zúñiga y a mi madre Lucia Champi quienes siempre velaron por darme una buena educación y me inculcaron valores que siempre tengo presente.

Gracias también a mi querida esposa Esther y mi pequeña hija Ivana por su paciencia que tuvieron y su comprensión en momentos donde tuve que prestar más atención a mis estudios y me daban fuerzas para dar todo lo bueno de mí.

Agradecimiento

Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión tomada en este proyecto de estudios, gracias a mis compañeros de trabajo por motivarme en dar este paso de poder cumplir con esta tarea trazada.

No podría decir que ha sido fácil este camino, pero gracias al apoyo de mi familia, a su amor, lo complicado de lograr esta meta se ha notado poco. Les agradezco y hago presente mi gran cariño hacia ustedes mi hermosa familia.

Resumen

El objetivo del estudio consistió en determinar la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. La metodología de estudio comprendió un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental – correlacional, la población fueron 42 trabajadores que conformaron y los mismo de la muestra, que respondieron dos cuestionario el primero de 19 ítems para la variable motivación y el segundo de 50 preguntas que mide el clima laboral, los resultados muestran que la motivación en un 59,5% presentó una alta motivación y el 61,9% percibe el clima laboral como favorable, concluyendo que a un nivel de significancia de $p=0,000$ menor al 5%, se determinó que existe la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020, donde el 42,9% del personal presentó un clima laboral aceptable y una alta motivación también.

Palabras claves: Motivación, clima laboral, cuestionario CL -SPL

Abstrac

The objective of the study was to determine the influence of the work environment on the motivation of workers in the Area of Control of Procedures of RENIEC - Lima, 2020. The study methodology comprised a quantitative approach of applied type, non-experimental - correlational design, the population was 42 workers who made up and the same of the sample, who answered two questionnaires the first of 19 items for the motivation variable and the second of 50 questions that measures the work climate, the results show that motivation in 59, The results show that 59.5% were highly motivated and 61.9% perceived the work environment as favorable, concluding that at a significance level of $p=0.000$ less than 5%, it was determined that there is an influence of the work environment on the motivation of the workers in the Area of Control of Procedures of RENIEC - Lima, 2020, where 42.9% of the personnel presented an acceptable work environment and high motivation as well.

Keyword: Motivation, work environment, CL -SPL questionnaire

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstrac.....	vi
Índice	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.3.1. Variable Dependiente: Clima Laboral	20
1.3.2. Variable Independiente: Motivación	26
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	32
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos.....	34
1.7.1. Objetivo general.....	34
1.7.2. Objetivos específicos.....	34
II. MATERIAL Y METODO.....	35
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	35
2.1.1. Tipo de investigación	35
2.1.2. Diseño de investigación	35
2.2. Variables - Operacionalización.....	36
2.2.1. Variables	36
2.2.2. Operacionalización	37
2.3. Población y muestra.....	40
2.3.1. Población.....	40
2.3.2. Muestra	40

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5.	Procedimiento de análisis de datos.....	41
2.6.	Aspectos éticos.....	42
2.7.	Criterios de rigor científico.....	42
III.	RESULTADOS.....	44
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
4.1.	Conclusiones.....	60
4.2.	Recomendaciones.....	61
	REFERENCIAS.....	62
	ANEXOS.....	66

Índice de Tablas

Tabla 1: Motivación	37
Tabla 2: Clima laboral.....	38
Tabla 3. Nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.....	44
Tabla 4. Motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.	45
Tabla 5. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión amotivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.	46
Tabla 6. Chi-cuadrado del clima laboral en la dimensión amotivación en de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.	47
Tabla 7. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión regulación externa en de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020....	47
Tabla 8. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la dimensión regulación externa en de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.....	48
Tabla 9. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión regulación introyectada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020....	49
Tabla 10. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la dimensión regulación introyectada de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.....	50
Tabla 11. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión regulación identificada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.....	50
Tabla 12. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la dimensión regulación identificada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.....	51
Tabla 13. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión motivación intrínseca en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020....	52
Tabla 14. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la dimensión motivación intrínseca en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.	53
Tabla 15. Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.....	53
Tabla 16. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.	53

Índice de Figuras

Figura 1. El 61.9% del personal encuestado su nivel del clima laboral es aceptable, mientras el 28.6% regular y el 9.5% es inadecuado.	44
Figura 2. El 59.5% de los trabajadores encuestados tienen una motivación alta, mientras el 31.0% media y el 9.5% su motivación es baja.....	45
Figura 3. Influencia del clima laboral en la dimensión amotivación en el de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.	46
Figura 4. Influencia del clima laboral en la dimensión regulación externa en el de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.	48
Figura 5. Influencia del clima laboral en la dimensión regulación introyectada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.	49
Figura 6. Influencia del clima laboral en la dimensión regulación identificada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020	51
Figura 7. Influencia del clima laboral en la dimensión motivación intrínseca en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.	52

I. INTRODUCCIÓN

El clima laboral y la motivación son dos temas muy abordados en la administración y psicología, por su relación directa con la satisfacción laboral y con la calidad de vida laboral, con el cual se genera una gran importancia al recurso humano, sin embargo las conclusiones son generales y no se han abordado en un área de fiscalización, tampoco se han relacionado las dimensiones del clima laboral y la motivación.

Motivo por cual, se orientó el estudio en alcanzar el objetivo general de determinar la influencia de la motivación en el clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Los objetivos específicos se orientaron en los dos primeros en conocer ambas variables a términos descriptivos y el tercer objetivo en relacionar las dimensiones de la motivación la variable clima laboral.

El estudio se encuentra estructurado en cuatro importantes capítulos, que a continuación se mencionan cada uno de ellos:

El capítulo I: su abordaje es holístico, se trata de tener un entendimiento general del tema de investigación, comprende a la realidad problemática, antecedentes, marco teórico, justificación, hipótesis y los objetivos.

El capítulo II. Material y método de investigación, se aborda sobre el tipo de investigación, la población y muestra, variables, técnicas e instrumentos y aspectos éticos y científicos.

En el capítulo III, los resultados y discusión

El último capítulo IV, las conclusiones y recomendaciones.

1.1. Realidad Problemática.

A nivel Internacional

Según los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las condiciones de trabajo en Europa son relativamente envidiables; sin embargo, el historial indica que les hace falta alinearse a las tendencias de los últimos veinte años debido a que las condiciones de trabajo deben seguir siendo compatibles con el envejecimiento de la población activa, el alargamiento de las carreras, la transformación de los estilos de vida y la plena participación de las mujeres en el mercado laboral requieren un nuevo equilibrio. Es así que la condición de trabajo debe evolucionar a fin de contrarrestar las expectativas de los trabajadores debido a la inseguridad laboral ha aumentado, la pérdida de significado y la falta de reconocimiento prevalecen en muchos entornos profesionales, y los problemas psicosociales se han generalizado de manera alarmante. Siendo obligadas a luchar contra el absentismo, la falta de compromiso de sus empleados y las dificultades para retener al personal (Vendramin y Parent, 2019).

Además, European Public Service Union (2020) establecen que las instituciones deben fortalecer las condiciones de trabajo en los servidores públicos, considerando que las instituciones públicas se caracterizan por la gran cantidad de trabajadores, que al mismo tiempo se enfrenta al envejecimiento de la población, por lo tanto, se tiene que adaptar nuevas medidas para que el ambiente de trabajo sea adecuado.

En Londres, Esteve y Schuster (2019), expertos en administración pública establecen que hay carencia de estudios de motivadores en los empleados públicos, además hay una carencia de recompensas simbólicas y motivadores intrínsecos, como tareas de trabajo agradables, brillo cálido y relación con colegas. A esto se suma una débil participación de los recursos humanos en las organizaciones públicas, donde aún no se valora su trascendencia en otros aspectos como el desempeño y compromiso del personal (Robescu y Lancu, 2016).

A nivel Nacional.

Zumaeta (2019) en el Perú se aborda sobre el clima laboral en los trabajadores en la evaluación realizada por Aptitud los resultados reflejaron un 81% que los trabajadores reconocen la importancia que tiene el clima para que tengan un buen desempeño, además es clave para la permanencia en la empresa porque un 36% está dispuesto a renunciar si percibe un inadecuado clima laboral. Un bajo porcentaje considera que no afecta en sus funciones. Cada empresa define su propia estrategia en el bien de las necesidades del cliente; sin embargo, desconocen porque un trabajador se queda en una empresa, o decide renunciar o prefiere trabajar en una determinada empresa. También, resalta Cáceres (2016) que hace falta que los directivos de recursos humanos sean responsables de la necesidad de evaluar periódicamente el clima laboral, ya que más se interesan en exigir al personal que cumpla su trabajo, pero no se orientan en brindar un buen clima y con las condiciones mínimas del trabajador público.

Por otro lado, aún no hay un claro entendimiento de lograr un clima laboral saludable en las organizaciones públicas que con el propósito de alinear a sus trabajadores en la forma cómo deben comportarse dentro de sus oficinas, generan reglas en su intento de generar orden o detener el accionar extravagante de alguno de ellos. Pero lo único que logran es provocar molestias con muchas normas que no favorecen el clima dentro del trabajo (Diario Gestión, 2020).

También se estableció que el 76% de los peruanos no se siente feliz en su trabajo, porque no le parece el trabajo desafiante, en el 20% de los casos por falta de un buen clima laboral, no hay liderazgo, un 12% no se siente a gusto con su remuneración, y que por más que tenga buenos logros un 10% considera que la empresa no lo valora, y el clima puede afectar en la generación y propuesta de nuevas ideas (10%), falta de ascenso (7%). Además de un 76% es infeliz en su trabajo (Portal trabajando Perú, 2016).

Es así que Cáceres (2017) indica en el Perú hace falta que los colaboradores cuenten con la libertad de trabajar en algo acorde a sus capacidades y motivaciones. Además, los síntomas de que hay problemas de motivación en el personal cuando existen altos niveles de rotación de personal y la empresa siempre

pierde sus mejores talentos; porque buscan mejores lugares de trabajo para desarrollarse. Que muchas veces depende del ápice estratégico de las instituciones.

A nivel Local.

En las instituciones se encuentran conformadas por personas que se sienten motivadas por diferentes impulsos para el cumplimiento de sus funciones, donde muchas veces en el sector público, se deja de lado este indicador realidad muy diferente en las empresas públicas, porque reconocen la importancia de motivar porque han descubierto que afecta a otras variables de la empresa, entre la que destaca la productividad. Que de cierto modo se muestra en el servicio que reciben los usuarios finales.

En los factores que pueden mermar los niveles de productividad de una empresa, destacan el clima laboral, la motivación y otros; es decir, si las organizaciones descuidan estos factores; fácilmente la productividad no será la que esperan. Ampudia (2019) reconoce que los trabajadores de las instituciones del Estado perciben un mal clima organizacional; atribuyen a que no hay una igualdad en las remuneraciones, no se incentiva al personal, ni se promueve los ascensos internos, no se aseguran las buenas condiciones del trabajo como la seguridad, higiene, tampoco se les brinda programa de salud ocupacional ubicación, respecto a los directivos hay falta de liderazgo, una alta rotación porque se contrata por un periodo corto, estos aspectos generan ineficiencia.

En el Área de Fiscalización de trámites del RENIEC - Lima, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 27269, denominada Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310, con su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM y modificado por el Decreto Supremo N° 070-2011-PCM, el RENIEC actúa como Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano (ECERNEP), Entidad de Certificación para el Estado Peruano (ECEP) y Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano (EREP), es por ello la importancia de garantizar la identificación y el registro de los peruanos, apoyados con tecnologías y procedimientos que aseguren la calidad, también por la parte humana el personal debe caracterizarse por brindar una atención con amabilidad y con

deseos de atender y resolver las necesidades, también tiene que estar preparado para manejar problemas originados en los procesos institucionales, sin embargo en la institución se observa un inadecuado clima laboral donde se evidencia por la falta de comunicación entre el personal, no hay una buena interacción y relaciones interpersonales, ya que cada área sólo vela por sus objetivos y no se apoyan mutuamente, esta situación genera bajos niveles de motivación, debido al ambiente laboral.

Es por ello la necesidad de esta investigación la cual permitirá conocer la percepción de los servidores civiles en el área de Fiscalización de trámites del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (en adelante RENIEC), sobre las condiciones laborales en las cuales se desempeñan, a fin de establecer estrategias y planes de acción concretos para aumentar la motivación.

1.2. Trabajos Previos.

Internacionales.

En Colombia, Rivera , Hernández y Forgiony (2018), en la investigación denominada “*motivación laboral y el impacto en el clima organizacional sobre las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*” a través de análisis de la motivación laboral, el clima organizativo y la satisfacción de las relaciones interpersonales referente al trabajo que percibe en su puesto, con una muestra de 52 funcionarios, que contestaron el cuestionario de motivación de Fernando Toro y para el clima laboral (WES) de Moos, los resultados muestran que a mejor relaciones Interpersonales y buenos niveles de motivación laboral que experimenta el personal en su ambiente de trabajo, genera una buena percepción en el clima social organizacional. Es decir, mientras mejor sean las relaciones interpersonales en una institución, más motivado se sentirá el personal, sin embargo, no existe evidencia que con una mayor motivación, el personal percibe un mejor clima social organizacional o viceversa ($p > .05$).

En Ecuador, Palacio y Sánchez (2017). Realizaron un importante estudio titulado: “*Motivación Laboral y Clima Organizacional en colaboradores de un Centro De Desarrollo Infantil (CDI)*”. Identificaron mediante cuestionarios en un total de 75 trabajadores que el 62,1% se siente insatisfecho, mientras el 48,9% manifiesta que

el clima laboral es inadecuado, porque no les brindan las medidas de seguridad suficiente en el área, falta iluminación, se siente demasiado calor y el área de espera es reducida, situación que muchas veces origina reclamo de los usuarios, además concluyeron que el clima laboral en el CDI depende de la motivación, por lo tanto recomienda, que brinden mejores condiciones de trabajo y se lleven a cabo planes de mejora en el desarrollo del talento humano.

En Portugal, Espírito Santo y Pereira. (2017). "*A percepção do clima organizacional na Amarsul, S.A*". La presente investigación tiene como objetivo principal caracterizar el clima organizacional de la empresa "Amarsul - Valorización y tratamiento de residuos sólidos S.A.". Para evaluar el clima, se utilizó el Cuestionario de Evaluación del Clima Organizacional (Pereira, 2016). Este componente tiene 11 sub-escalas, llamadas: Condiciones de trabajo, Carga de trabajo, Jefe directo, Información, Decisiones, Confianza y apoyo, Relación, Salario y recompensas, Igualdad, Innovación e Imagen de la empresa. Para evaluar la Motivación, se utilizó la Escala de Motivación del Trabajo de Alderfer (1972); Es una escala unidimensional que consta de 9 elementos. Para evaluar la percepción del desempeño, este es un estudio transversal y cuantitativo. Con respecto a los resultados, se observó que las percepciones del clima organizacional en la empresa influyen significativamente en la motivación en el trabajo, así como en el rendimiento a nivel de tarea, pero también en los comportamientos antes del trabajo.

Sánchez, Díaz y García (2016) en el estudio denominado "*Estudio del clima organizacional y la motivación en una dependencia pública del estado de Veracruz*", entre los resultados encontraron que la dimensión del clima laboral obtuvo un mejor puntaje las relaciones sociales externas (51%) y las relaciones sociales internas (47%), un mayor desacuerdo con la estructura física (53%) y la estructura organizacional (43%). Y respecto a la motivación el 93% de los trabajadores manifestó que le motiva las relaciones sociales externas y al 65% le desmotiva la estructura física de la empresa. Concluyendo los trabajadores que se sienten más contentos con el clima de una organización o institución, el personal va a experimentar una mayor motivación, en cambio cuando el clima es inadecuado su motivación también será afectada y los niveles serán bajos ($R^2=0,800$).

Mosquera (2019), en su investigación "*Clima Laboral y su influencia en la motivación de los trabajadores*", con el objetivo de determinar la incidencia del clima laboral en la motivación para promover un mejor ambiente laboral de los trabajadores, la investigación es de tipo documental cualitativo. Concluyó que los trabajadores que se encuentran más motivados en sus trabajos generan un buen clima laboral, Para el cual se debe fortalecer en las empresas los planes de incentivos que motiven a los trabajadores.

Nacionales

Olivares (2019) en la tesis "*Clima organizacional en el personal de la Municipalidad Distrital de Jazán de Bongará*", se encargó de diagnosticar el clima organizacional en una Municipalidad, donde la muestra fueron un total de 15 trabajadores, empleó la escala de medición elaborado por un comité del MINSA, en el 2008, agrupado en 11 dimensiones y 54 ítems, encontrando que el 53% perciben un clima organizacional de nivel regular, Concluye respecto al clima es percibido como regular en el 53.3%. Encontró que el personal destaca en la Municipalidad hay una buena comunicación y el confort para todo el personal, mientras aún existe una mejora para mejorar una solución eficaz del conflicto, recompensa, cooperación y remuneración, mientras se identificó una muy buena identidad, estructura, liderazgo, motivación, toma de decisiones, innovación, entonces se puede establecer que para los trabajadores es más importante que los líderes sepan cómo motivarlos, las decisiones que se tomen sean bien pensadas en que puede recaer sobre ellos y que una forma de promover la innovación es que no se castigue los errores o fracasos, sino por el contrario se considere como una forma de mejorar cada día y aprender de ello.

En Lima, Becerra (2016) en el estudio abordó sobre "*Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de Agricultura y Riego*", estableció el clima organizacional y su correlación con la motivación laboral, la percepción de un clima organizacional predominó el nivel medio (51,5%), al igual que la motivación un nivel medio (48.5%), además destacó de las dimensiones del clima organizacional se reflejó que los ambientes físicos son el principal motivador, mientras la normatividad no se relaciona con la motivación, está situación por el contrario afecta ya que el persona percibe que un excesivo control, supervisión no mejor la motivación.

En Chachapoyas, Reátegui (2017) en el estudio sobre “Motivación y clima laboral en trabajadores administrativos en la Diresa Amazonas, para establecer la correlación de motivación y clima laboral, con un diseño, en 158 trabajadores y la muestra de 113. Encontrando una motivación media en el 66.4 % de los trabajadores, el mismo nivel prevaleció en el clima laboral (77.9 %). Aduciendo relación significativa entre las variables de estudio. El estudio porque tiene una perspectiva desde el sector público, evalúa a las dos variables en estudio, así como en personal administrativo, aunque no necesariamente en un área en particular, pero si pueden existir diferencias por ser un sector diferente, que pertenece a la salud. Donde a diario tienen que estar preocupados en prevenir y mantener controlado los indicadores de la salud pública.

En Trujillo, Marreros (2018) en el estudio abordó sobre “*del clima laboral y desempeño laboral de un área administrativa de un municipio de Trujillo*”, a través de una investigación correlacional, no experimental, se aplicó una encuesta a 36 trabajadores del área administrativa. Encontrando relación del clima laboral con el rendimiento laboral, y el clima laboral y rendimiento laboral fueron de nivel “alto”. Se establece que el clima laboral, también se relaciona con otros aspectos de los recursos humanos y es importante para lograr adecuados niveles en el desempeño.

En Lima, Marin y Placencia (2017) determinaron la relación de la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de salud, a través del estudio relacional, mediante un cuestionario, la muestra fue de 136 trabajadores. Los resultados determinaron un nivel de motivación media (49.3%) al igual que la motivación. Establecieron una relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva.

Locales

Ramos (2018) abordó una investigación sobre “*El clima laboral y la motivación en el personal administrativo del Área de abastecimiento de la Dirección Regional de Educación Amazonas*”, con el objetivo de correlacionar de ambas variables. Aplicó es cuestionario de Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) y a escala de clima laboral (CL-SPC). A un total de 30 trabajadores, los resultados muestran un nivel medio para la motivación (48,7%) y clima laboral (49,6%), no se encontró

relación entre las variables (0,072). Concluyendo que no hay relación entre las variables de estudio.

Horna (2018), abordó el estudio “*El clima laboral y su relación con la motivación en los trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL - Ferreñafe*”, con el objetivo de conocer la motivación y la percepción del clima laboral, mediante una investigación descriptivo – correlacional, la muestra lo conformaron 38 administrativos, encontrando un nivel de motivación; media (47%), respecto al clima predominó el nivel medio (60.5%), concluyendo que existe relación entre ambas variables en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe.

Ticona (2016) en la tesis realizada en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión sobre “*clima organizacional y la influencia en la motivación laboral*”. La metodología siguió los lineamientos de un estudio correlacional, no experimental, la población y muestra fueron el personal enfermero. Entre sus resultados con el coeficiente Rho con un valor 0,356, que el clima se relaciona con la motivación, el 68,98% calificó que el clima es poco favorable, razón por la cual es necesario mejores oportunidades laborales, más dialogo para que se apoyen las iniciativas en pro de un cambio y se oriente alcanzar la misión y visión de la empresa, también resaltan que se debe capacitar al personal para que se encuentren preparados para identificar los satisfactores de los usuarios.

Burga y Wiesse (2018) describieron la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial, mediante una investigación cuantitativa, encuestó a 17 trabajadores administrativos, obteniendo como resultado la confirmación de la relación moderado ($r = 0.604$) de la motivación y desempeño. Concluyeron los altos niveles de motivación en una empresa es capaz de conseguir un buen desempeño laboral que repercute en la productividad y eficiencia.

Idrogo (2018), en Lambayeque, estudió la relación del clima organizacional con la motivación de los colaboradores de la UGEL Provincia de Lambayeque; mediante una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 23 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta. Concluyó que de todas las relaciones que

se han medido entre las dimensiones de clima organizacional y la motivación, determinó la relación de recompensa con motivación extrínseca (0.827) y conflicto con motivación intrínseca (0.7599; también la cooperación con motivación extrínseca (0.395) y estándares con motivación intrínseca (0.401).

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Variable independiente: Clima Laboral

1.3.1.1. Definición de Clima Laboral

Chiavenato (2007) define al clima organizacional como la percepción que se tiene del medio interno de una organización, entre los que destaca los diferentes factores del entorno en el que se desenvuelve un trabajador en la organización, como por ejemplo la tecnología, las metas operacionales, las políticas, los reglamentos internos; también las actitudes, los valores que rigen y factores sociales que impulsan o castigan el comportamiento del personal.

El clima organizacional comprende a “un sistema de percepciones, evaluaciones, motivaciones, de decisiones y acciones que mejoran la eficiencia, la productividad, la eficacia y la efectividad de una organización” (Cruz, 2011, p.25).

El clima organizacional se atribuye al ambiente de una organización. Mientras que la cultura son el conjunto de valores y creencias que determinan cómo interactúan los empleados y la administración de una empresa, el clima es cómo los empleados experimentan esa cultura (Chen, 2019).

1.3.1.2. Características de Clima Organizacional

Brunet (2011) reconoce que el clima organizacional afecta en el comportamiento de sus miembros en una organización, tiene una faceta multidimensional que depende del tamaño de la organización, de las formas de comunicación, del liderazgo y de las estructuras que se forman. Asimismo, mediante la descripción del clima organizacional se puede caracterizar a una organización porque refleja su forma de ser y como es percibida por el personal. Entre sus características destacan:

- Son diversas las variables que conforman el clima organizacional.
- El clima puede ser el mismo a pesar que se cambien sus elementos que lo constituyen
- No es permanente puede modificarse cuando se realiza un cambio particular, pese a que puede tener continuidad se modifica a diferencia de la cultura.
- Lo conforman las expectativas, actitudes de las personas y los aspectos socio culturales.
- El clima se exterioriza en los individuos, razón por la cual el personal es consiente que puede contribuir en el cambio.
- El clima puede diferir en cada individuo pese a que se encuentren realizando una misma tarea.
- El clima es observable por sus miembros
- Muchas veces es difícil que se describa con palabras, aunque los resultados son fáciles de identificar.
- Influye en el comportamiento de sus miembros porque marca su actitud y expectativa.

Todos los elementos mencionados se consideran al momento de establecer un clima particular conformador por características propias que representa, de alguna forma, en la personalidad de una empresa y sobre todo influye en el comportamiento de sus miembros.

1.3.1.3. Estrategias para favorecer el clima organizacional

Chen (2019), recomienda que el clima organizacional se debe mejorar:

Estructura organizativa, una adecuada estructura organizativa favorece el clima organizacional porque, si todos conocen sus roles y responsabilidades esperadas, serán más efectivos en sus trabajos. Por lo tanto, se debe diseñar claramente los roles de los empleados y las trayectorias profesionales. Esto mostrará a los empleados los hitos que deben alcanzar, la capacitación que realizarán y las oportunidades de crecimiento disponibles para ellos.

Equilibrio trabajo-vida y carga de trabajo, el exceso de trabajo y jornadas largas, afecta en el equilibrio adecuado entre trabajo y vida a menudo sufren de

agotamiento. La cultura de la empresa se trata de emplear "ventajas" o sistemas para compensar la carga de trabajo. Estas ventajas pueden tener un efecto positivo en el clima organizacional. Se mejora con la autonomía en el personal, horarios flexibles, licencia por maternidad, estudios, cumpleaños.

Reconocimiento y recompensa, reconocer públicamente a los empleados es un paso fácil para mejorar el clima de su organización. En la empresa se debe contar con un sistema que recompense a los empleados cuando superen las expectativas laborales, ayuden a otros o contribuyan con nuevas ideas o procesos. Esto es especialmente importante para establecer una cultura y un clima orientados a la innovación.

1.3.1.4. Dimensiones de Clima Organizacional

La psicóloga Sonia Palma (1999) se encargó de medir el clima considerando 5 dimensiones como el involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y autorrealización, que según Castillo (2014), las define de la siguiente forma.

Autorrealización: Se le atribuye a como el trabajador siente el aprecia el medio laboral, reconoce o menciona si hay mecanismos que favorezcan el desarrollo personal y profesional en un futuro.

Involucramiento laboral: Es el grado en que el personal se siente comprometido con las funciones de su puesto, también que tanto se integran y se apoyan.

Supervisión: Relacionado con las apreciaciones sobre como los superiores ejercen su poder para apoyar, orientar las tareas para el logro de un mejor desempeño.

Comunicación: Aspecto interno de la empresa determina el flujo de la información entre los usuarios y/o clientes de la misma. Se denomina a los flujos de información para que el personal y clientes manejen con claridad y rapidez la información.

Condiciones laborales: Son aquellos factores económicos, materiales y/o psicosociales necesarios para que el trabajador desempeñe sus funciones con una calidad laboral.

1.3.1.5. Modelos del Clima Organizacional

Modelo basado en el enfoque explicativo

Edel, García y Guzmán. (2007) abordan sobre el clima organizacional como modelos explicativos que se utilizan de referencia en una mejor comprensión de los elementos que participan y como guardan relación en la organización, destacan su complejidad y la coordinación que se da con diversos factores organizativos.

Es uno de los modelos más aceptado en la explicación del clima, comprende una mejor comprensión y conocimiento de los factores inmersos en el clima que destacan el liderazgo, estructura, la toma de decisiones y otros, que al ser evaluados se mide el tipo como es considerada la organización por los trabajadores que la integran, permite a su vez establecer el comportamiento referente a su motivación, rendimiento, satisfacción y por supuesto de la productividad de la organización. Litwin y Stringer (citado por Goncalves, 2011) proponen el siguiente modelo de clima organizacional.

Goncalves. (2011) reconocen que Clima Organizacional funciona como un filtro que atraviesan factores referentes al liderazgo, estructura, toma de decisiones; por lo tanto, cuando se establece que es clima organización se obtiene las impresiones de sus miembros sobre el entorno. Atribuyen al clima como un variable independiente que afecta la motivación y la forma de comportarse, que de cierto modo repercute en la organización, como por ejemplo en el rendimiento, adaptación, satisfacción, productividad, ausentismo, entonces las consecuencias pueden significar no sólo cosas positivas sino también negativas.

Es el modelo más fácil y más aceptado cuando se trata de estudios del clima, porque considera tres aspectos la estructura, los procesos y el comportamiento, es decir se inicia por la empresa y lo que ofrece al trabajador, lo procesos como se interactúan y el mismo comportamiento de sus miembros.

Modelos que implica una intervención

considera dos modelos de intervención del clima organizacional que pueden ser aplicados por un psicólogo o administrador en una empresa en particular con la finalidad de lograr un cambio sustancial o un estado deseado del clima laboral, mediante una serie de pasos o fases ordenadas, donde se consideren dimensiones según requiera el caso.

“Es importante considerar que un cambio o modificación de un estado actual que se desea lograr del clima organizacional, no necesariamente es una tarea fácil, porque se requiere un diagnóstico de diferentes dimensiones involucradas, las principales factores son el ambiente de trabajo y las percepciones del personal”, situación que necesita un gran esfuerzo para cambiar las impresiones del personal respecto al clima laboral, porque se relaciona directamente de cómo percibe el ambiente laboral; es decir verifican que se cumpla con la organización del trabajo, medidas de seguridad, los ambientes, relación con compañeros y otras más variables, lo que corresponde al evaluador es elegir las variables suficientes y necesarias del clima laboral (Bruner, 2011).

Brunet (2011) las diferentes mejoras que buscan genera un cambio en el clima de trabajo dentro de una empresa, tiene sobre todo que enfocarse en la práctica del desarrollo organizacional y no sólo en mecanismos teóricos. Entonces la finalidad está centrada en buscar el desarrollo organizacional, con diversas opciones de mejoras, las mismas que deben ser las más acertadas y reales para la organización en mejora. Para lograr el cambio se tiene que probar diferentes técnicas, la misma exigencia pide que evalúen todas aquellas variables son las causales de un clima organización en particular, las principales estrategias que se han llevado a cabo y que han logrados un efecto alentador son los flujos de comunicación, se tiene que velar en una empresa por obtener una adecuada comunicación inter áreas, entre compañeros, jefes y subordinados, donde la restricción y acceso a la información menoscaban un ambiente de confianza, también la segunda variable es la estructura, no se puede pretender lograr un cambio, si se trabaja con estructuras tradicionales, por el contrario la estructura tiene que estar alineada al cambio y a un nuevo paradigma de clima organizacional; por lo tanto se tiene que hacer las modificaciones necesarias si se desea un cambio importante en el ambiente de trabajo.

Brunet. (2011). Un adecuado desarrollo organizacional contempla las estrategias en acción, no una mera transcripción en el papel de las estrategias, se necesita movilizar a todos los involucrados; la misma que tiene su origen en los actos directivos y aterriza en el personal operativo, no se debe pretender cambiar el clima, sino se tiene el compromiso de los personajes de alta cúspide. Es así que el cambio se obtiene si se empieza por cambiar la estructura y se obtiene el trinomio directivo personal y aspectos físicos de la organización, tal como lo establece las teorías de Lewin y House, que los cambios requieren de cinco fases, que se indican a continuación:

Fase I. No se debe pretender empezar sin que antes ambos bandos de la empresa tomen conciencia del cambio a lograr, entonces lo primero que se busca en cambiar en los integrantes de una organización, que existe nuevas estructuras y formas de trabajo, asegurar que los cambios beneficien a todos, y trabajar la resistencia al cambio, ya que muchos van a querer mantenerse en su área de confort o van a sentir que los están excluyendo y pueden aparecer rumores de reducción de personal y el caos puede apoderarse de los pasillos, áreas de la empresa.

Fase II. Una vez que se pone en práctica los cambios, se tiene que seguir verificando las impresiones del personal, manejar y estar abiertos a responder las dudas. Ya que esta fase es decisiva para la ejecución de las mejoras, mediante un cambio de estructura de la empresa.

Fase III. Los miembros de la organización tienen en esta fase que aceptar los cambios, además tienen que demostrar que las mejoras tienen que ir de la mano con cambios de comportamiento. No se debe pretender mejorar algo, manteniendo toda la estructura igual.

Fase IV. Después de los cambios y 3 fases anteriores, se tiene que evaluar el impacto de las mejoras, por ejemplo, velar que los objetivos se estén cumpliendo, además que las estructura y los procesos sean compatibles, Por lo tanto, en esta fase de ver distorsiones, se tiene que empezar por una retroalimentación y reajustes mediante planes de contingencia que contemplen un cambio sustancial.

Fase V. Última fase donde consiste en estandarizar aquellos cambios que, logrado una eficacia, mejoras que exigen una formalización y masificación en las diferentes áreas, a la par se debe implementar un sistema que se encargue del control y supervisión de los cambios.

1.3.2. Variable dependiente: Motivación

1.3.2.1. Definición de Motivación

Judge y Robbins. (2013). Establece que la motivación se refiere a una diversidad de procesos, debido a su impacto en la intensidad, dirección y persistencia del mismo esfuerzo sobre todo cuando tiene un objetivo por alcanzar que los mueve a lograrlo. Entonces en el estudio se aborda la motivación desde el punto de vista organizacional de cuáles son esos motivadores e impulsos del personal para lograr alcanzar las metas institucionales, y a la par consiguen lograr motivarse por sí mismo, el cual tiene un mejor impacto en todos los niveles de motivación.

Chiavenato. (2007) la motivación se denomina impulso a todo aquella meta, objetivo, fin; de una persona para satisfacer una necesidad, este contexto puede originarse por motivadores externos o conocidos como extrínsecos, o por la misma fuerza del trabajador, donde no son factores externos, sino que el mismo siente que debe realizarlo, como parte de su proceso mental individual. El cual tiene un mayor impacto la motivación intrínseca.

1.3.2.2. Elementos de la Motivación

Judge y Robbins. (2013) recomiendan el análisis de tres elementos para un mejor entendimiento de la motivación, ya que estos determinar el nivel de motivación, entre los que destacan:

Intensidad: Es la cantidad de esfuerzo que realiza una persona. Factor principal cuando se aborda la motivación. Es muy raro, que se logre un buen desempeño con una elevada intensidad, se puede lograr siempre en cuando se direcciones a objetivos organizacionales. En otras palabras, deben ir a la par la calidad del esfuerzo y la intensidad. Que está determinado por el tiempo que le dedica una persona, entonces determinada por el esfuerzo de la persona para lograr algo, siendo su principal ente motivador.

Dirección: Es el esfuerzo que realiza una persona que está direccionado hacia alcanzar una meta determinada, Por lo tanto; empieza con la elección de ciertas actividades que facilitan las metas.

Persistencia, Se mide en el tiempo que es capaz de persistir una persona en el esfuerzo que realiza. Hay evidencias de que las personas motivadas, persisten hasta alcanzar el objetivo, porque tienen una fuerza que los sostiene para alcanzarlo, durante el lapso de tiempo proyectado; es así que las personas motivadas van a persistir en su esfuerzo hasta conseguirlo.

1.3.2.3. Dimensiones de la motivación

Propuesto por Gagné, Forest, Aubé, Gilbert, Morin y Malori (2010), citado por Castillo (2014), establecen para evaluar la motivación de los trabajadores en diferentes áreas y diversidad de empresa o instituciones. Consideran cinco dimensiones:

Amotivación: Cuando una persona tiene ausencia de motivación hacia una tarea o actividad (Castillo, 2014, p.20).

Regulación Externa: La motivación es influenciada por un beneficio externo de la persona, que puede ser un premio o recompensa económica (Castillo, 2014, p.20).

Regulación Introyectada: La persona sólo realiza una actividad por sentimiento de culpa si no lo hace y para evitarlo llega a realizarlo” (Castillo, 2014, p.20).

Regulación Identificada: La persona conoce que le motiva y cual es impulso que tiene una actividad, de manera que conoce el valor de la actividad y sabe porque realiza el esfuerzo por conseguirlo (Castillo, 2014, p.20).

Motivación Intrínseca: La persona siente gratificante y placentera la actividad que realiza, nace de sí mismo el esfuerzo, no espera nada a cambio, no espera ser reconocido (Castillo, 2014, p.20).

1.3.2.4. El ciclo Motivacional

Según Chiavenato. (2007) La motivación se conoce como un ciclo que se origina cuando surge una necesidad. Esta necesidad se caracteriza por ser persistente y constante. De manera cuando se aparece la necesidad de nuevo se origina el esfuerzo por conseguirlo, poniendo en movimiento a la persona que origina desequilibrio, insatisfacción e incomodidad si no lo consigue. Entonces esta

situación es capaz de poner en movimiento a alguien para acabar con los sentimientos de cumplir con la necesidad.

De esta forma si actúa de forma eficaz logrará satisfacer la necesidad, con el cual la tensión disminuye, entonces cuando ya se encuentra satisfecha la necesidad que surgió, el organismo vuelve a su calma y se adapta de nuevo a su ambiente, ante que se origine una nueva necesidad.

Se cree que cuando un individuo satisface su necesidad la tensión se termina y ya no causa incomodidad, con el cual da por finalizado el ciclo motivacional, porque ya no hay un motivo para movilizarlo, además con la repetición y aprendizaje del ciclo motivacional, la persona es capaz de perfeccionar su comportamiento para de esta manera ser más eficaz en satisfacer su necesidad, en conclusión cuando no hay una necesidad que identifica el ser humano, no va a llevarlo a ejecutar un esfuerzo para conseguirlo.

Pero también, puede ocurrir que la necesidad no logre satisfacerse, a causa de la frustración o porque se compensó con otro objeto, situación o persona, que se origina porque la persona percibe frustrada su necesidad por la presencia de un obstáculo, entonces ocurre que la tensión se acumula y se da origen a que el mismo organismo busca otro medio para desfogar que se demuestra por aspectos psicológicos como gritos, agresión, indiferencia, apatía, etc; así como por aspectos fisiológicos entre los que destacan el insomnio, repercusiones cardíacas, problemas digestivos o hasta tensión nerviosa.

Pero se puede dar un tercer ámbito, a raíz de que la necesidad no es satisfecha ni frustrada, sino sucede que se transfiere o se logra compensar con otro, es decir el ser humano es capaz de reducir o aplacar la necesidad, un claro ejemplo es cuando una persona no puede acceder a una promoción de un puesto, pero si le cambian con un mejor sueldo, también se va a sentir motivado.

1.3.2.5. Modelo de la Conducta Motivacional

Chiavenato (2007), menciona a Atkinson responsable de crear el modelo de la conducta motivacional atribuye que la persona se motiva por determinantes ambientales que establecen su grado de motivación. La premisa de este modelo considera:

1. Todas las personas en algún momento llegan a sentir una necesidad básica o un motivo que se convierten en estímulos que cambian la conducta y comportamiento del individuo.

2. Los motivos y provocación de una necesidad o estimula va a depender de cierta manera en el ambiente que percibe el individuo.

3. El ambiente con sus propiedades particulares se convierte en estímulo o provocación de ciertos motivos, por si sólo el motivo no origina una conducta, sino el punto final lo establece el ambiente.

4. De esta manera los cambios en el ambiente determinan los cambios en el patrón motivacional.

5. Toda motivación tiene un origen en satisfacer una necesidad, el ciclo motivacional, determinado por el esfuerzo e intensidad pueden cambiar, al igual que el grado de la satisfacción lograda.

1.3.2.6. Teorías de la Motivación

Para Judge y Robbins. (2013), existen varias teorías relacionadas con la motivación, entre las cuales tenemos:

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Conocida como jerarquía de las necesidades, propuesta por el conocido Abraham Maslow, donde el ser humano es capaz de jerarquizar sus necesidades en cinco niveles, que a continuación se enumeran:

1. Fisiológicas. Son necesidades corporales o básicas que de no satisfacerse ponen en riesgo a la supervivencia de la persona entre las que destacan: sed, hambre, refugio, sexo y entre otros.
2. Seguridad. Establecen la protección de la persona con daños emocionales y físico, por lo tanto, se refiere al cuidado y protección.
3. Sociales. Son necesidades de ser reconocidos y aceptados por terceros; como son la amistad, necesidad de pertenencia aceptación de grupos y clases sociales.
4. Estima. Cuando la persona busca reconocimiento, logro estatus y la atención de otros sobre él.
5. Autorrealización. Se conoce como el principal motivado del desarrollo potencia del individuo, así como el crecimiento.

Cabe resalta que las necesidades no llegan a satisfacerse en su totalidad, porque cuando alcanza ese anhelado nivel dejan de ser fuente de motivación e inspiración para motivarse, es decir cuando una necesidad se satisface por completo; aparecen otras necesidades que empiezan a dominar el esfuerzo y originan una nueva tensión en el organismo, por lo tanto; según indica Maslow, para que en una empresa se desee motivar al personal, se tiene que empezar por entender en qué nivel de jerarquía se encuentra las necesidades de la persona, para entonces satisfacer de aquel nivel, y empezar por actividades y lineamientos en pro de un nuevo nivel, ya que las personas siempre van a actuar así, satisfacen una y parecen nuevas necesidades que los motiva.

Para Maslow las necesidades tienen niveles inferiores y superiores, se encuentran en el primer nivel las fisiológicas y de seguridad, de nivel superior, la estima, autorrealización y sociales, las superiores tienen que ver con motivadores internos del sujeto y las inferiores por forma externa; en este caso debe resaltar los salarios, contratos, bonos, etc.

Las teorías X y Y

Douglas McGregor reconoce a dos tipos de personas en el trabajo: el primero que se caracteriza por una negativa en esencia, a la que le asigna la teoría X, y la segunda que es todo lo contrario y es básicamente positiva, denominada teoría Y. Esto lo determinó después de evaluar a diversos gerentes, así es como se forma los comportamientos de los diferentes seres humanos.

Por lo general, los gerentes afirman que a los trabajadores son de la teoría x; es decir; les disgusta las actividades de su trabajo, no les gusta ser dirigidos, mucho más coaccionados, muy por el contrario, los que se basan en la teoría. Mencionan que los trabajadores es algo natural, al igual que un descanso o un juego, incluso establece que aceptan sus responsabilidades o aprende a hacerlo.

Entonces como una forma más comprensible lo compara con la teoría de Maslow, es decir las personas con niveles de necesidades superiores son personas que pertenecen a la teoría y, que se esfuerzan por lograrlo, porque les domina necesidades superiores que les exige dar más de sí mismos para lograrlo, por el contrario las personas con necesidades inferiores son personas de la teoría x, son pesimistas, se conforman con satisfacer necesidades básica y no buscan el desarrollo y crecimiento personal.

Pero, sólo son suposiciones porque no se han realizado estudio que validen dichas afirmaciones, porque requieren de un mayor fundamento teórico para ser aceptados que la teoría y o X es efectiva al momento de motivar al personal y lograr que realizan cosas fantásticas y se esfuercen por sus metas personales y organizacionales.

Teoría de los dos factores

Teoría propuesta por Frederick Herzberg, al establecer la importancia de la relación trabajador y las actividades del trabajo, porque de la actitud que sume la persona hacia el puesto de trabajo determina el éxito o fracaso en su puesto de trabajo, la cual se obtuvo después de listar una cantidad de respuestas de trabajadores respecto a cómo se sentía con su puesto si bien o más, dando origen a la teoría por la motivación e higiene.

Reconoce factores propios denominados intrínsecos destaca el progreso, la responsabilidad, el reconocimiento y el logro que se relacionan de cierta forma con la satisfacción laboral. Es decir, las personas que indicaron bien con su trabajo relacionaron los factores mencionados con su trabajo, mientras los que se sintieron insatisfechos lo relacionaron con factores extrínsecos que corresponde el salario, la supervisión, las políticas de la compañía y no menos importante; las condiciones laborales.

Según Herzberg (2011), el principal hallazgo que determinó fue que el opuesto a satisfacción, no es precisamente la insatisfacción, como se pensó en un inicio. Porque cuando se eliminó las características de insatisfacción en el puesto de trabajo, esto no se convierte en un evento satisfactorio. Creando un doble para cada palabra es decir la falta de satisfacción, simplemente es sin satisfacción, y cuando no se encuentra insatisfacción, se atribuye en término sin insatisfacción. Términos que muchas veces generan confusión.

Según los planteamientos de Herzberg, en una empresa se encuentra factores que son diferentes a los que generan satisfacción laboral y los que causan insatisfacción laboral. De esta manera cuando los encargados de recursos humanos o gerentes eliminar las situaciones insatisfactorio, generan cierta tranquilidad, pero no generan satisfacción, es decir apacigua al trabajador, pero no logra motivarlo, entre los aspectos higiénicos destacó el salario, la calidad de la supervisión, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones compañeros y jefes y la seguridad

laboral. Con esto se evita la insatisfacción en el personal, pero no necesariamente logra la satisfacción. Entonces Herzberg propone que la forma de motivar al personal es enfocándose en factores directos del puesto de trabajo o aquellos resultados que destacan de estos, entre los que destacan: oportunidades de ascenso, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo personal, la responsabilidad y el logro: que son aspectos intrínsecos de cada trabajador y que los motiva y se sienten satisfechos cuando son cubiertos.

Teoría de las necesidades de McClelland

Propuesta en 1989 por David McClelland, reconocen en el trabajo tres necesidades por las que se motiva el personal:

- La necesidad de logro, la meta de la persona es el éxito, como principal fuente motivadora.
- La necesidad de poder, conseguir que otros comporten como desean, que es su fuente motivadora. Para ser reconocido.
- La necesidad de afiliación, su fin son lograr buenas relaciones interpersonales, se caracteriza por darle más valor a los grupos y vínculos sociales.

La teoría destaca la necesidad del logro porque las personas asumen un 50% de éxito y un 50% de fracaso, porque este tipo de personas, se ponen metas muy altas, que ellos su cumplimiento lo toman como éxito y cada vez dan más para conseguirlo es clave para motivar al trabajador en una empresa.

1.4. Formulación del problema.

¿Cómo influye el clima laboral en la motivación en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

El estudio se justifica en base a los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Teórica

Esta investigación tomó como base teórica al clima laboral con el objetivo de conocer su influencia en la motivación en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2019. Por tanto, permitirá conocer los factores que estén afectando

el clima organizacional, que aspecto del ambiente entre los que destaca la comunicación, la carga laboral, las relaciones con los compañeros inciden en la motivación de quienes conforman la institución, porque esto puede al final afectar en la prestación de los servicios, porque los trabajadores desmotivados no cumplirán con prestar un servicio de calidad con el cual se incrementa la insatisfacción.

Metodológica

Toda institución tiene particularidades que las distinguen unas de otras, sin embargo, cada una de ellas tiene propiedades específicas que las representan y están usualmente arraigadas a la esencia de las personas que las integran apoyadas en la cultura que de ella rescatan. Conocer el clima laboral es una condición relevante generada por la conducta de su personal, ello plantea aspectos de motivación, eficacia, capacidad, laboriosidad y valor agregado que determinen la construcción en medida de un avance o retroceso entre las variables de estudio.

Práctico

Toda institución tiene particularidades que las distinguen unas de otras, sin embargo, cada una de ellas tiene propiedades específicas que las representan y están usualmente arraigadas a la esencia de las personas que las integran apoyadas en la cultura que de ella rescatan. Conocer el clima laboral es una condición relevante generada por la conducta de su personal, ello plantea aspectos de motivación, eficacia, capacidad, laboriosidad y valor agregado que determinen la construcción en medida de un avance o retroceso entre las variables de estudio.

Social

Para el área de Fiscalización de Trámites del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil será muy efectivo para favorecer un buen clima laboral e incidir en la motivación considerando que cuando los colaboradores se motivan existe mayor posibilidad de aportar al incremento de la productividad y el desarrollo personal de cada uno de los colaboradores fortaleciendo de esta manera el compromiso e identidad de los mismos con la institución. Siendo beneficiarios directos tanto el personal administrativo como el público quién recibe el servicio.

1.6. Hipótesis.

H1. El clima laboral influye en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

H0. El clima laboral no influye en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la influencia del clima laboral en motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

1.7.2. Objetivos específicos.

Establecer el nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

Diagnosticar el estado actual de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

Determinar la influencia el clima laboral en las dimensiones de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

II. MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

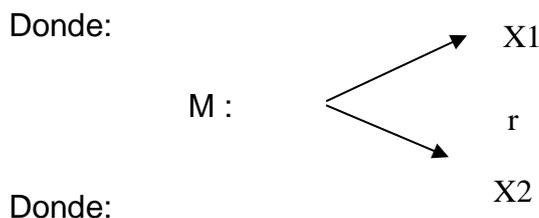
Esta investigación según el enfoque fue de tipo Cuantitativa. Porque la recopilación de datos empleó la estadística y los resultados son numéricos. Asimismo, responde a una hipótesis.

Según el tipo es aplicada. De acuerdo con Tamayo (2007), se refiere a que realiza un contraste de teorías preexistentes y que de allí surgen hipótesis, resalta la importancia de que los estudios de corte cuantitativo tienen necesariamente que partir de una teoría, que sirva de camino para la contrastación de hipótesis.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es correlacional. No experimental porque la responsable de la investigación no se realizó ninguna manipulación de las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Según la temporalidad del estudio es transversal, debido a que se tomaron los instrumentos en un solo momento.



M = Muestra (trabajadores)

X1: Clima laboral

X2: Motivación

r: Relación

2.2. Variables - Operacionalización

2.2.1. Variables

Definición conceptual

Variable independiente: Clima Laboral

Chiavenato (1992), percepción que se tiene del medio interno de una organización, entre los que destaca los diferentes factores del entorno en el que se desenvuelve un trabajador en la organización, como por ejemplo la tecnología, las metas operacionales, las políticas, los reglamentos internos; también las actitudes, los valores que rigen y factores sociales que impulsan o castigan el comportamiento del personal

Variable dependiente: Motivación

Judge y Robbins. (2013). Se define la motivación al conjunto de procesos que influyen en el grado de intensidad, dirección y persistencia de un esfuerzo realizada por una persona para lograr un objetivo establecido. En este caso se trata de metas organizacionales las cuales motivan al personal.

Definición Operacional

Variable Independiente: Motivación

Mediante un cuestionario en base a la escala de Motivación en el Trabajo - R-Maws Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni (2010), que comprende la motivación con los factores que la persona puede sentir Amotivación, Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada y Motivación (Castillo, 2014).

Variable Dependiente: Clima Laboral

En base al propuesto por la escala de clima laboral (CL-SPC) Sonia Palma (1999) que considera que el clima laboral implica un alto involucramiento laboral, adecuada supervisión, flujo directo de la comunicación, mejores condiciones laborales y facilitar la autorrealización del personal (Castillo, 2014).

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1: Motivación

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTO
Variable independiente: Motivación	Motivación	Ausencia de esfuerzo Significado erróneo del trabajo	1,2,3,	Cuestionario de motivación R-Maws
	Regulación externa	Reconocimiento Sentimiento de culpa Remuneración Línea de carrera	4,5,6,7,8,9	
	Regulación introyectada	Valores Aprobación de terceros	10,11,12,13	
	Regulación identificada	Seguridad Temor a perder el trabajo Pérdida de tiempo	14,15,16	
	Motivación intrínseca	Impulso interno Esfuerzo	17,18,19	

Tabla 2: Clima laboral

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTO
Clima laboral	Realización personal	Desarrollo profesional	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Cuestionario De clima laboral -
		Empoderamiento		
		Capacitación		
		Desarrollo personal		
	Involucramiento laboral	Reconocimiento	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	
		Compromiso		
		Formalidad		
	Supervisión	Calidad laboral	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	
		Cumplimiento de tareas		
		Apoyo del jefe		
Métodos de trabajo				
		Evaluación de desempeño		
		Normas		

	Equidad	
	Acceso a la información	
Comunicación	Relaciones interpersonales	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40
	Jerarquía	
	Comunicación	
	Cooperación	
	Retos	
Condiciones laborales	Trabajo en equipo	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50
	Gestión de recursos	
	Disposición de la tecnología	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de estudio lo forma un conjunto de sujetos o casos previamente definidos y delimitados (Arias, Villasís, y Miranda, 2016). La población que se usó para el desarrollo de esta investigación es igual al total de personas que trabajan dentro del área de Fiscalización de trámites del RENIEC, Cercado de Lima – 2019, la cual es de 42 personas.

2.3.2. Muestra

Parte representativa de la población de quien se realiza el para la elección de los participantes, mínimo se requiere 30 participantes (Arias, Villasís, y Miranda, 2016). Debido a que la población es pequeña se incluyó el total de colaboradores como muestra, por lo tanto, está será de 42 trabajadores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Como lo mencionan varios autores (Yin, 2001; Amado, 2014), en un estudio de caso, debido a su carácter holístico, es crucial recurrir a una amplia gama de técnicas y herramientas de recolección de datos. Según Many y Guimarães (2006), el uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos siempre debe adaptarse al perfil del grupo con el que se trabajará, así como a la especificidad del trabajo. En este sentido, en el presente caso, y teniendo en cuenta que la recopilación de información constituye “el proceso organizado establecido para obtener información de múltiples fuentes para pasar de un nivel de conocimiento a otro nivel de conocimiento o representación de una situación dada”.

Técnicas

Se conoce como un procedimiento aceptado en la práctica, con el fin de obtener información útil para conocer sobre un problema en concreto que se encuentra en la realidad (Rojas, 2011).

Encuesta. Se encarga de obtener información de un conjunto de personas, ya que facilita la recopilación de un mayor grupo.

Instrumentos

Cuestionario: García (2003), afirma: “medio para registrar la información obtenida de una muestra estudio, hay dos tipos de aplicación auto administrado o aplicado por el investigador” (pág. 9).

El cuestionario de motivación laboral está constituido por 19 ítems, que comprende un total de 5 dimensiones. Con una escala de Likert (ver anexo 2)

El segundo cuestionario de clima laboral es el propuesto por Palma (1999), conocido como escala de clima Laboral CL – SPL, conformado por 50 ítems, que se encuentran distribuidos en 5 dimensiones, cada uno con 10 ítems. (ver anexo 3).

Confiabilidad

Atributo conocido de un cuestionario donde determina el grado de ser repetido las respuestas en una muestra, además indica que tanto mide la variable en estudio (Reidl, 2013).

En esta investigación se utilizó el alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad construida a partir de las 2 variables observadas.

Para el cuestionario de motivación el valor del alfa de cronbach fue de 0,886 (ver anexo 5)

Para el clima laboral el valor del alfa de cronbach fue de 0,973 (ver anexo 6)

Validez

La validez, se conoce como el grado a raíz del hallazgo empírico y teórico, como respuesta a la interpretación de las puntuaciones de forma estadística o a través de especialistas (Prieto y Delgado; 2010).

Se realizó mediante el juicio de experto (ver anexo 4)

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se refiere a la forma como se maneja los datos para obtener la información en bases a los fines que persigue el estudio, proceso que abarca el manejo estadístico y la obtención de la comprobación de la hipótesis. Es importante que se tenga claro

el proceso porque con él se va a responder a los objetivos, se delimita como se encontrará los posibles hallazgos (2006).

Se realizó mediante el programa Excel y el SPSS Versión 23, se utilizó dos tipos de estadísticas; la primera la descriptiva donde se mostró los resultados en tablas y gráficos en frecuencias y porcentajes, así como la estadística inferencial para la contrastación de hipótesis con la prueba de chi cuadrado, la cual se aceptó la relación cuando el nivel de significancia fue menor al 5%.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se usarán en este informe son los enunciados por Bacallao (2015), los cuales son los siguientes:

Principio de la vida humana:

Se refiere al respeto a cada uno de los participantes, el investigador sólo se limitó a registrar las respuestas de cada una de las preguntas sin realizar cuestionamiento o en busca de una respuesta particular.

Principio de Libertad y responsabilidad:

Los participantes en todo momento tuvieron la libertad de participar o negarse hacerlo en el estudio.

2.7. Criterios de rigor científico

El rigor se denomina a un solo tiempo que lleva ejecutar un proyecto de investigación, en el cual se evalúa la forma de direccionar el estudio y el valor científico otorgado a los métodos de investigación, así como las técnicas empleadas, para que estas cumplan con la confiabilidad y validez a fin de evaluar las variables de estudio y se objete a su teoría (Noreña, Moreno, Rojas, y Malpica, 2012).

El estudio se sustentó en los siguientes criterios éticos:

La Credibilidad:

Los resultados son reales, tal como se obtuvo de los participantes, sin realizar la manipulación de los mismos para obtener respuestas concretas.

Confiabilidad

El investigador se encargó de mantener el anonimato de los participantes

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Establecer el nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

Tabla 3. Nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	4	9.5	9.5
	Regular	12	28.6	38.1
	Aceptable	26	61.9	100.0
	Total	42	100.0	

Fuente: Personal en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - 2020

Nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

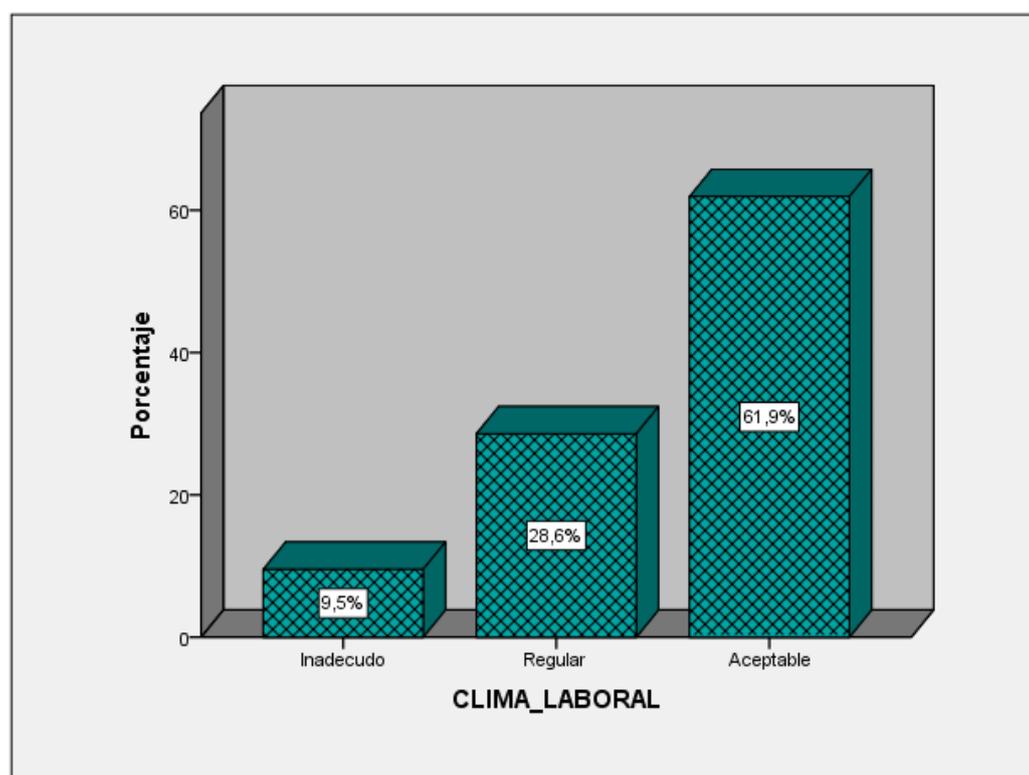


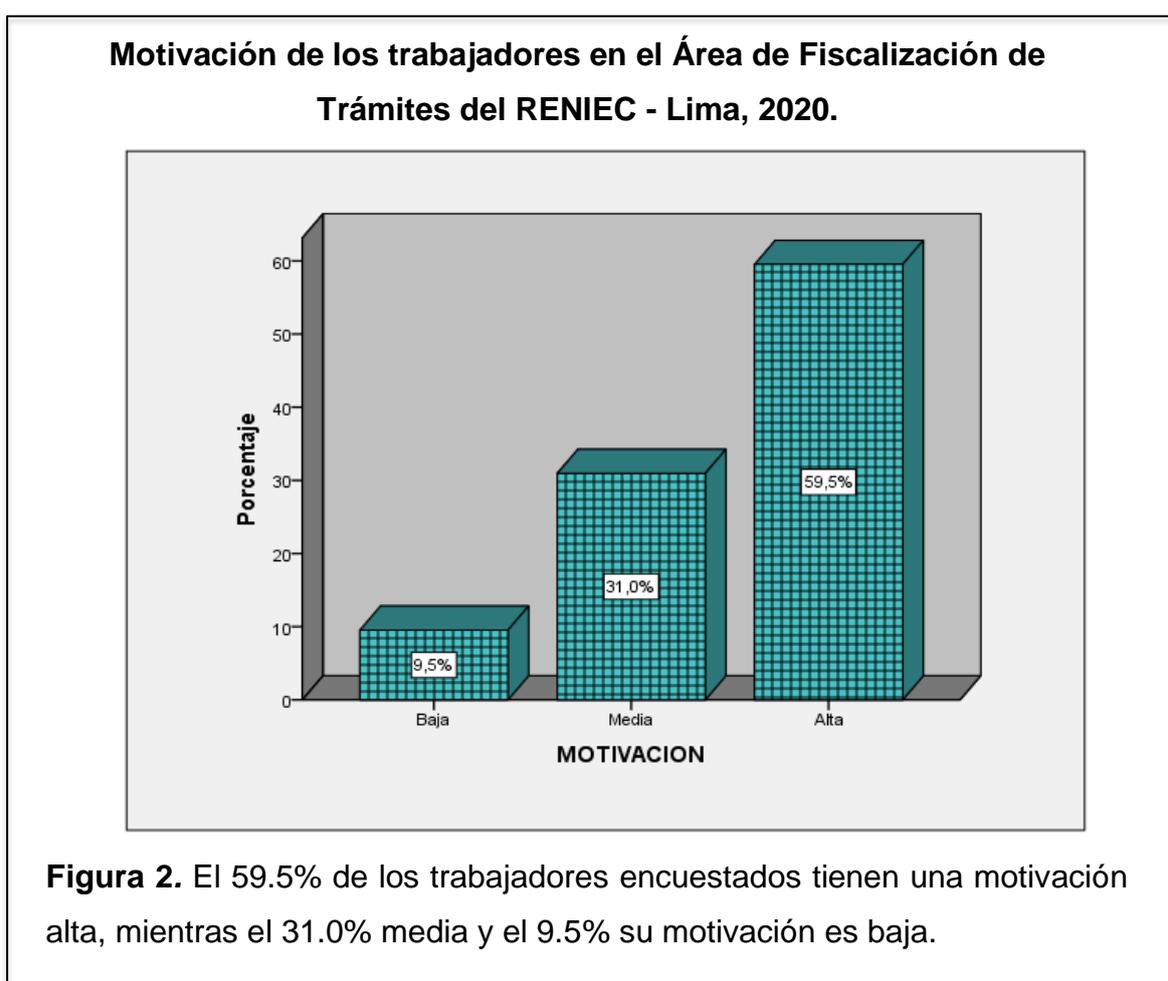
Figura 1. El 61.9% del personal encuestado su nivel del clima laboral es aceptable, mientras el 28.6% regular y el 9.5% es inadecuado.

Diagnosticar el estado actual de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

Tabla 4. Motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	9.5	9.5	9.5
	Media	13	31.0	31.0	40.5
	Alta	25	59.5	59.5	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Fuente: Personal en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - 2020



Determinar la influencia del clima laboral en las dimensiones de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

Tabla 5. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión amotivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

		CLIMA_LABORAL			Total	
		Inadecuado	Regular	Aceptable		
Amotivación	Baja	N	1	1	1	3
		%	2.4%	2.4%	2.4%	7.1%
	Media	v	2	1	4	7
		%	4.8%	2.4%	9.5%	16.7%
	Alta	N	1	10	21	32
		%	2.4%	23.8%	50.0%	76.2%
Total	N	4	12	26	42	
	%	9.5%	28.6%	61.9%	100.0%	

Fuente: Personal en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - 2020

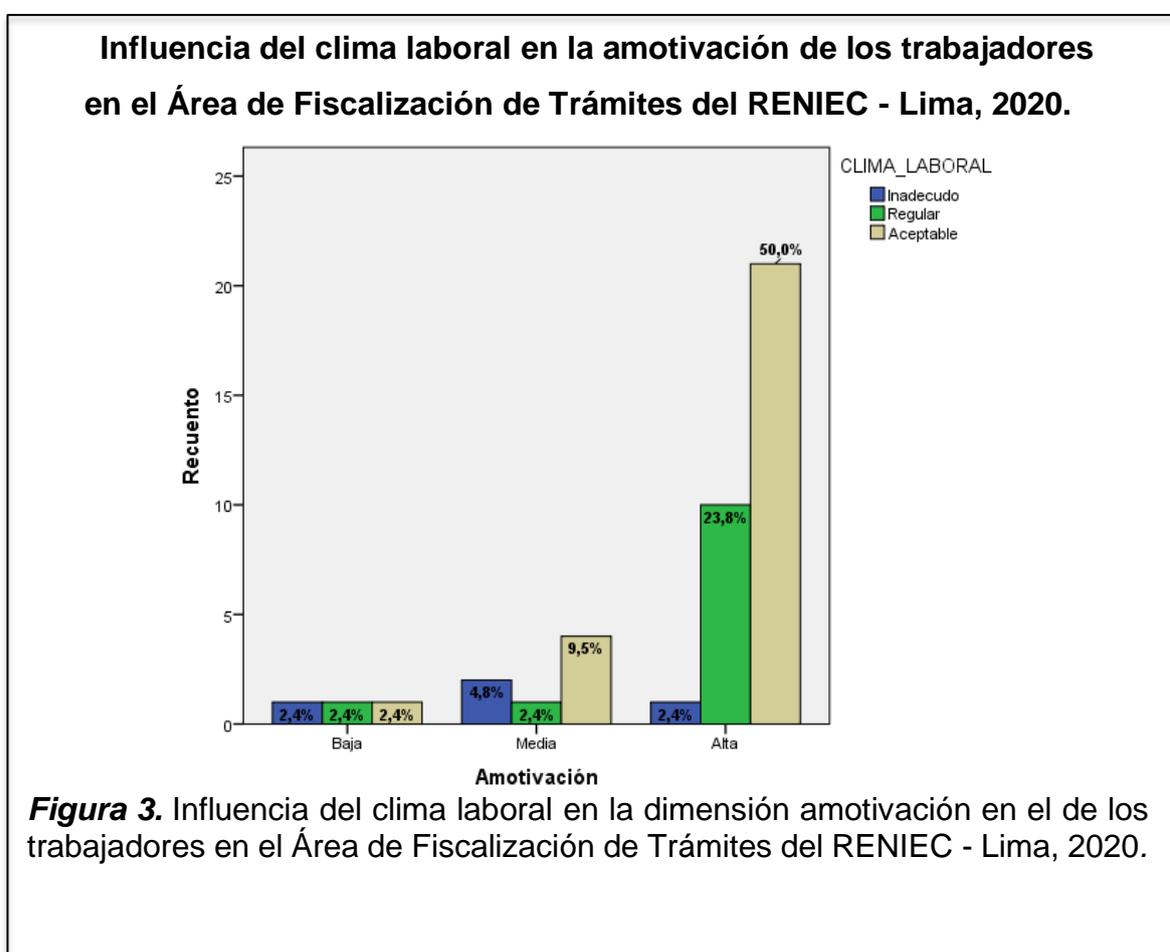


Tabla 6. Chi-cuadrado del clima laboral en la dimensión amotivación en de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

	χ^2	gl	p.v
	6,925 ^a	4	.140

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,29.

En la tabla 5 y tabla 6, se muestra la influencia del clima laboral en la amotivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Donde a un nivel de significancia de $0,140 > 0,005$, se indica que no hay influencia del clima laboral en la amotivación de los trabajadores. Puesto que se encontró un 50% del personal tiene una alta amotivación y percibe un clima adecuado, pero también un 23,8% considera un clima regular.

Tabla 7. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión regulación externa en de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

		CLIMA_LABORAL			Total	
		Inadecuado	Regular	Aceptable		
Regulación externa	Baja	N	3	0	1	4
		%	7.1%	0.0%	2.4%	9.5%
	Media	N	1	6	9	16
		%	2.4%	14.3%	21.4%	38.1%
	Alta	N	0	6	16	22
		%	0.0%	14.3%	38.1%	52.4%
Total	N	4	12	26	42	
	%	9.5%	28.6%	61.9%	100.0%	

Fuente: Personal en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - 2020

Influencia del clima laboral en la dimensión regulación externa en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

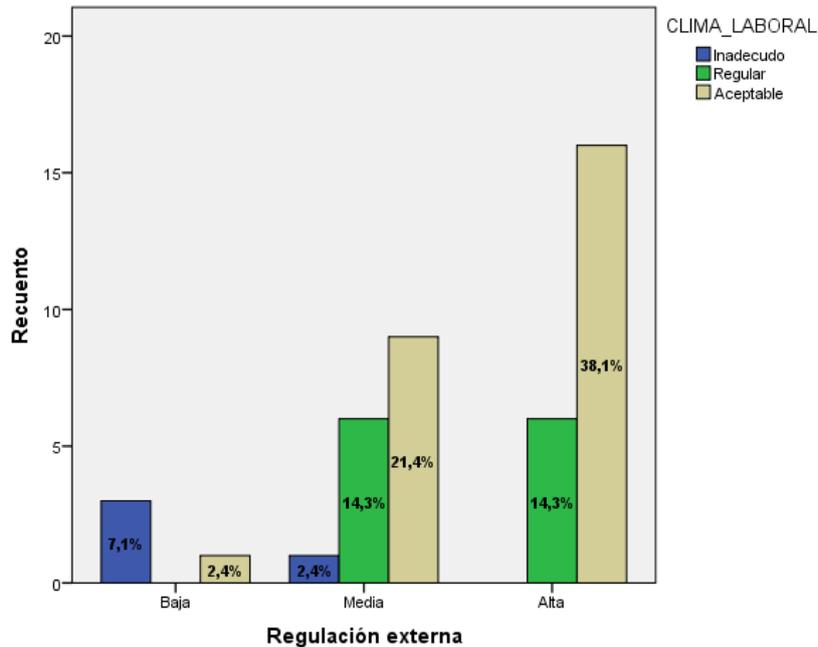


Figura 4. Influencia del clima laboral en la dimensión regulación externa en el de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

Tabla 8. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la dimensión regulación externa en de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

χ^2	gl	p.v
23,262 ^a	4	.000

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

En la tabla 7 y tabla 8, se muestra la influencia de la dimensión regulación externa en el clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Donde a un nivel de significancia de $0,000 < 0,005$, se indica que hay influencia del clima laboral en la regulación

externa en el de los trabajadores. Puesto que se encontró un 38,1% del personal tiene una alta regulación externa y percibe un clima adecuado. Se evidencia que a medida que aumenta el clima laboral mejora la regulación externa.

Tabla 9. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión regulación introyectada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

		CLIMA_LABORAL				
			Inadecuado	Regular	Aceptable	Total
Regulación introyectada	Baja	N	3	2	4	9
		%	7.1%	4.8%	9.5%	21.4%
	Media	N	1	5	13	19
		%	2.4%	11.9%	31.0%	45.2%
	Alta	N	0	5	9	14
		%	0.0%	11.9%	21.4%	33.3%
Total	N	4	12	26	42	
	%	9.5%	28.6%	61.9%	100.0%	

Fuente: Personal en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - 2020

Influencia del clima laboral en la dimensión regulación introyectada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

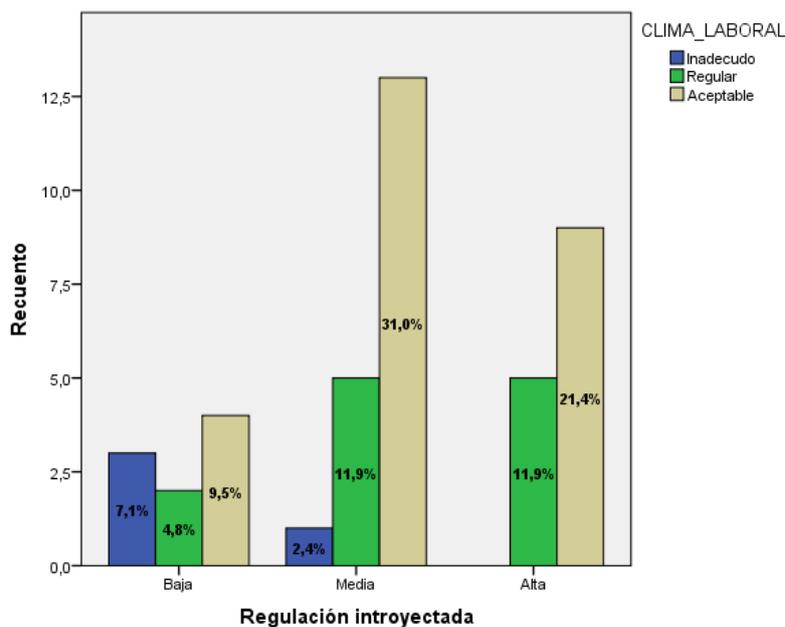


Figura 5. Influencia del clima laboral en la dimensión regulación introyectada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

Tabla 10. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la dimensión regulación introyectada de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

X2	gl	p.v
8,050a	4	.090

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,86.

En la tabla 9 y tabla 10, se muestra la influencia del clima laboral en la dimensión regulación introyectada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Donde a un nivel de significancia de $0,090 > 0,005$, se indica que no hay influencia del clima laboral en la regulación introyectada de los trabajadores. Puesto que se encontró un 31,0% del personal tiene un nivel medio de clima adecuado y de regulación introyectada.

Tabla 11. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión regulación identificada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

		CLIMA_LABORAL			Total	
			Inadecuado	Regular	Aceptable	
Regulación identificada	Baja	N	3	0	2	5
		%	7.1%	0.0%	4.8%	11.9%
	Media	N	0	9	15	24
		%	0.0%	21.4%	35.7%	57.1%
	Alta	N	1	3	9	13
		%	2.4%	7.1%	21.4%	31.0%
Total		N	4	12	26	42
		%	9.5%	28.6%	61.9%	100.0%

Fuente: Personal en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - 2020

Influencia del clima laboral en la dimensión regulación identificada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020

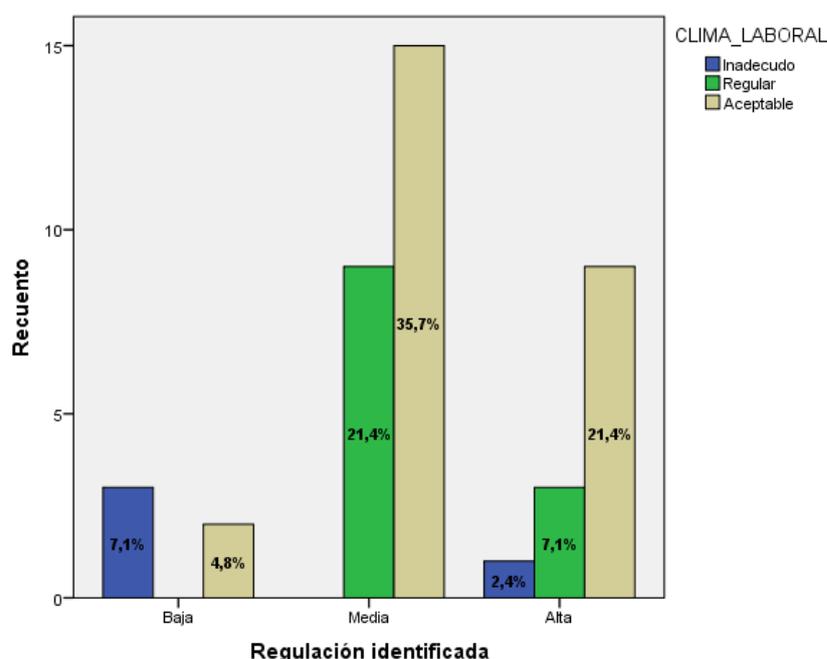


Figura 6. Influencia del clima laboral en la dimensión regulación identificada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020

Tabla 12. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la dimensión regulación identificada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

X2	gl	p.v
18,445 ^a	4	.001

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,48.

En la tabla 11 y tabla 12, se muestra la influencia del clima laboral en la dimensión regulación identificada en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Donde a un nivel de significancia de $0,001 < 0,05$, se indica que hay influencia del clima laboral en la regulación identificada de los trabajadores. Puesto que se encontró un 35,7% del personal tiene un nivel medio de regulación identificada y percibe un clima adecuado y 21,4% presentó un alto nivel de regulación identificada y adecuado clima laboral.

Tabla 13. Determinar la influencia del clima laboral en la dimensión motivación intrínseca en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

		CLIMA_LABORAL			Total	
		Inadecuado	Regular	Aceptable		
Motivación intrínseca	Baja	N	1	0	1	2
		%	2.4%	0.0%	2.4%	4.8%
	Media	N	2	5	6	13
		%	4.8%	11.9%	14.3%	31.0%
	Alta	N	1	7	19	27
		%	2.4%	16.7%	45.2%	64.3%
Total	N	4	12	26	42	
	%	9.5%	28.6%	61.9%	100.0%	

Fuente: Personal en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - 2020

Influencia del clima laboral en a dimensión motivación intrínseca en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

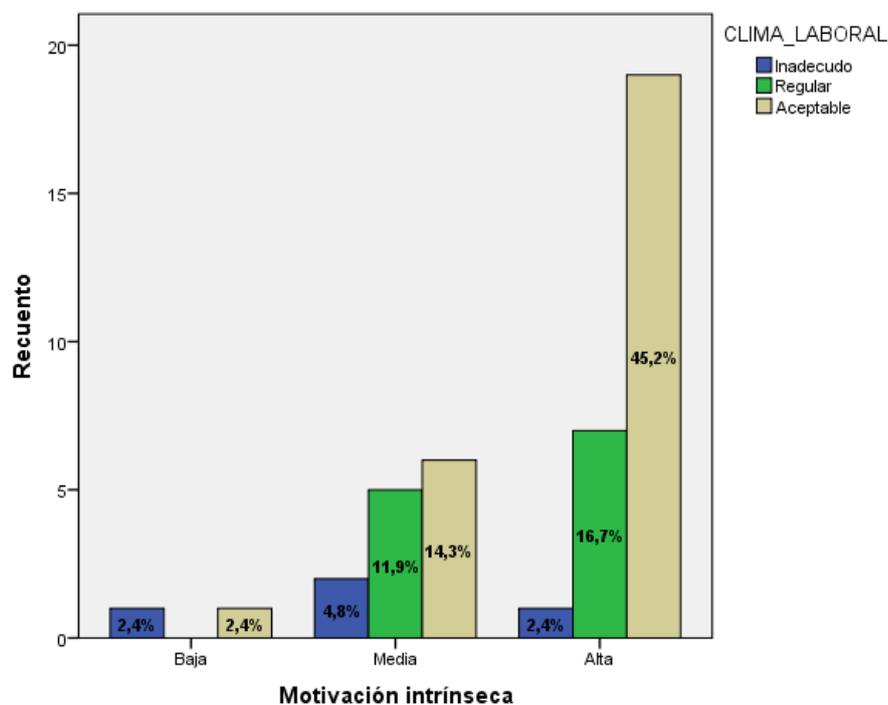


Figura 7. Influencia del clima laboral en la dimensión motivación intrínseca en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

Tabla 14. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la dimensión motivación intrínseca en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

χ^2	gl	p.v
6,832 ^a	4	.145

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

En la tabla 13 y tabla 14, se muestra la influencia del clima laboral en la dimensión motivación intrínseca en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Donde a un nivel de significancia de $0,145 > 0,05$, se indica que no hay influencia del clima laboral en la dimensión motivación intrínseca en los. Puesto que se encontró un 45,2% del personal tiene un nivel alto de motivación intrínseca y percibe un clima adecuado.

Contrastación de hipótesis

Tabla 15. Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

		CLIMA_LABORAL			Total	
		Inadecuado	Regular	Aceptable		
MOTIVACION	Baja	N	3	0	1	4
		%	7.1%	0.0%	2.4%	9.5%
	Media	N	1	5	7	13
		%	2.4%	11.9%	16.7%	31.0%
	Alta	N	0	7	18	25
		%	0.0%	16.7%	42.9%	59.5%
Total	N	4	12	26	42	
	%	9.5%	28.6%	61.9%	100.0%	

Fuente: Personal en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - 2020

Tabla 16. Chi-cuadrado de la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
χ^2	23,451 ^a	4	.000
N de casos válidos	42		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

En la tabla 15 y tabla 16, se muestra la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Donde a un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, se indica que hay influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores. Puesto que se encontró un 42,9% del personal percibe un clima adecuado y un nivel alto de motivación.

3.3. Aporte práctico

Título de la propuesta

Programa de Clima laboral para el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020

Objetivos

Objetivo general

Elaborar un programa de Clima laboral para el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020

Objetivos específicos

1. Establecer estrategias para promover la realización personal en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020
2. Promover el involucramiento laboral en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020
3. Mejorar la supervisión en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020
4. Favorecer la comunicación en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020
5. Mejorar las condiciones laborales en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020

Fundamentación

La forma de comportarse de un trabajador está influenciado principalmente por su motivación, y esta última por varias dimensiones del clima organizacional que prevalecen en una organización en particular. (Madhukar & Sharma, 2017)

Las organizaciones deben contar óptimas condiciones desde su interior para brindar un adecuado ambiente de trabajo del personal a fin de que las

funciones se desarrollen dentro del contexto que salvaguarde la calidad de vida del personal, además que se convierta en un motivador para que el personal se sienta satisfecho con su trabajo. (Sotelo & Figueroa , 2017)

En España, Ojeda (2015) manifiesta que un puesto de trabajo en una institución pública ofrece diversas ventajas, en su mayoría materiales, entre las que se encuentran la remuneración económica, un horario fijo, un trabajo estable y es probable que los empleados se sientan motivados por estos beneficios, sin embargo, se descuidan aspectos importantes como la capacitación y el reconocimiento de personal.

Stringer (2001) considera que en las organizaciones existen determinantes del clima organizacional, que son las siguientes:

Las practicas del Liderazgo: estas pueden establecer un buen clima organizacional dependiendo de la manera como los gerentes dirigen a los subordinados.

Convenios Organizacionales: comprende los sistemas formales de la organización, estos establecen la forma en que la información fluye dentro de esta y la percepción de oportunidades de avance, afectando el clima organizacional.

Estrategias: influyen en la manera en como los trabajadores se sienten acerca de las oportunidades de logro, las fuentes de satisfacción, los obstáculos al éxito y sus recompensas.

La propuesta se fundamenta en las dimensiones propuestas por Palma (2006) establece cinco dimensiones para evaluar el clima organizacional que son:

a) Autorrealización

Apresiasi3n del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

b) Involucramiento laboral

Identificaci3n con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organizaci3n.

c) Supervisi3n

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.

d) Comunicación

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.

e) Condiciones Laborales

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Propuesta de estrategias

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	COSTO
Establecer estrategias para promover la realización personal en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020	Implementar un plan de capacitación	RR.HH	1800.00
	Plan de reconocimiento del personal		2500.00
	Desarrollo profesional con pasantías y maestrías		6000.00
Promover el involucramiento laboral en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020	Medición del compromiso organizacional	RR.HH	500.00
	Establecer indicadores para evaluar la calidad laboral		300.00
Mejorar la supervisión en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020	Implementación de un sistema de evaluación de desempeño	RR.HH	800.00
Favores la comunicación en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020	Establecer un plan de comunicación	RR.HH	1200.00
	Actividades recreativas por el día del trabajo		3500.00
Mejorar las condiciones laborales en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020	Implementar objetivos por área	RR.HH	1200.00
Total			17 800.00

3.2. Discusión

El objetivo general del estudio consistió en determinar la influencia del clima en la motivación laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Donde a un nivel de significancia $0,000 < 0,05$ se establece que la motivación influye en el clima laboral, asimismo el 42,9% del personal percibió un adecuado clima laboral y presentó una alta motivación. Resultados que coinciden con los encontrados por Horna (2018) y Reátegui (2017) que encontraron relación a diferencia de Ramos (2018) que no encontró relación entre las variables. Evidenciado que el clima laboral incide en la motivación del personal porque el personal en un adecuado clima laboral suele sentirse motivado se satisface cada una de sus necesidades en su puesto de trabajo, por lo tanto, también mejora su motivación.

El primer objetivo específico que consistió en establecer el nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Predominó el nivel aceptable (61,9%), resultados que difieren a los encontrados por Ramos (2018), donde predominó el nivel medio del clima laboral, también; Reátegui (2017) encontró niveles medio a desfavorable del clima laboral. Se evidencia que en el ámbito nacional la percepción del clima laboral en las instituciones públicas requiere una mejora, en su mayoría consideran que es la adecuada.

En el segundo objetivo específico que fue referente a diagnosticar el estado actual de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. En la tabla 4, se muestra un nivel de motivación alta en los 59,5% del personal resultados que difieren al encontrado por Horna (2018) donde la motivación fue de nivel medio en el 47% de los trabajadores de una institución pública.

En el tercer objetivo que consistió en determinar la influencia del clima laboral en las dimensiones de la motivación en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020. Se encontró relación con la dimensión regulación externa ($p=0,000$), regulación identificada ($p=0,001$). No se encontró relación con la amotivación ($p=0,140$), regulación introyectada ($p=0,090$) y motivación intrínseca ($p=0,145$); resultados que establece Ticona (2016) que el

clima laboral requiere de mayores oportunidades laborales, mostrando una actitud de diálogo permanente, apoyando sus iniciativas para el cambio y el cumplimiento de la visión y misión de la institución.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

A un nivel de significancia de $p=0,000$ menor al 5%, se determinó que existe la influencia del clima laboral en la motivación en el de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020, donde el 42,9% del personal presentó un clima laboral aceptable y una alta motivación.

El 61,9% de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, presentó un nivel aceptable del clima laboral y el 28,6% percibe un clima regular.

El estado actual de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, destacó la motivación alta en el 59,5% del personal y un 31% presentó motivación media.

De la relación del clima laboral con las dimensiones de la motivación en los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, no se encontró relación con la amotivación ($p=0,140$), regulación introyectada ($p=0,090$) y motivación intrínseca ($p=0,145$); mientras existe relación con la dimensión regulación externa ($p=0,000$), regulación identificada ($p=0,001$).

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al jefe de recursos humanos establecer estrategias de motivación para el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC, centrado en mejorar sus condiciones de trabajo, así como fomentar una motivación diaria, por medio de charlas quincenales.

Se recomienda al jefe del Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, centrar en crear un ambiente agradable para el personal, facilitar la implementación de cafeteras, decoración de los ambientes de trabajo.

Se recomienda al jefe del Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, establecer metas retadoras para el personal y reconocer los resultados alcanzados.

Se recomienda al jefe del Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC – Lima, implementar estrategias de motivación enfocadas en que el personal se sienta reconocido por los demás, ya que necesita mejorar, además lograría una mejor percepción del clima laboral.

REFERENCIAS

- Ampudia , M. (28 de Octubre de 2019). *Desnaturalización de contratos (Casación Laboral N° 25337-2018 LIMA)*. Obtenido de <https://www.peruweek.pe/desnaturalizacion-de-contratos-casacion-laboral-no-25337-2018-lima/>
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (abril - junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Becerra , J. J. (2016). *Clima organizacional y motivación laboral en el Ministerio de Agricultura y Riego, Lima – 2015*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
- Burga , G., & Wiese , S. J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*. Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1108>
- Cáceres, C. (10 de Octubre de 2016). *El clima laboral: ¿Habrá llegado el momento de evaluar el clima laboral de mi organización?* Obtenido de <http://www.elperuano.pe/noticia-el-clima-laboral-47339.aspx>
- Cáceres, C. (16 de Junio de 2017). *Un trabajador motivado es clave en la organización*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>
- Castillo, N. F. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5431>
- Chen, D. (19 de Junio de 2019). *Organizational Climate*. Obtenido de <https://talkingtalent.prosky.co/articles/organizational-climate>

- Cruz , L. (2011). Estructura del clima organizacional. *Revista Electrónica de Psicología Social*, 20, 1-10. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/315448920_Estructura_del_clima_organizacional
- Diario Gestión. (11 de Febrero de 2020). *Reglas de oficina que sacan de sus casillas a cualquiera*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/reglas-de-oficina-que-sacan-de-sus-casillas-a-cualquiera-nnda-nnlt-noticia/>
- Esteve, M., & Schuster, C. (2019). Motivating Public Employees. doi:<https://doi.org/10.1017/9781108559720>
- European Public Service Union. (20 de Abril de 2020). *Civil society and trade unions call for a Europe that cares*. Obtenido de <https://www.epsu.org/article/civil-society-and-trade-unions-call-europe-cares>
- Horna, E. M. (2018). *La motivación y su relación con el clima laboral de los trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL - Ferreñafe - 2017*. Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31842>
- Idrogo , R. E. (2018). *Clima organizacional y su relación con la motivación en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL provincia de Lambayeque – 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2020>
- Marin, H. S., & Placencia, M. D. (diciembre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4). Obtenido de <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Marreros , J. T. (2018). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera- 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12416>

- Mosquera , E. E. (2019). *Clima Laboral y su Influencia en la motivación de los trabajadores*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4910>
- Noreña, A. L., Moreno, N. A., Rojas, J. G., & Malpica, D. R. (diciembre de 2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>
- Olivares , D. (2019). *Clima organizacional en el personal de la Municipalidad Distrital de Jazán de Bongará, 2018*. Tesis pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1869>
- Orellana, D., & Cruz, M. (2006). TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN ENTORNOS VIRTUALES MÁS USADAS EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1), 205-222. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283321886011>
- Portal trabajando Perú. (16 de Junio de 2016). *Satisfacción Laboral en Perú*. Obtenido de <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html?fbclid=IwAR0KB3p0Ty4do2XAdNS6IHg834QMZX6netBOeAYC9GWaF,ZU3QugA8AXFXA>
- Prieto, G., & Delgado, A. (enero-abril de 2010). FIABILIDAD Y VALIDEZ. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
- Ramos, F. R. (2018). *Motivación y clima laboral en el personal administrativo del Área de abastecimiento de la Dirección Regional de Educación Amazonas-2018*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27781>
- Reategui, L. (2017). *Motivación y clima laboral en el personal administrativo de la dirección regional de salud - Diresa Amazonas – sede central*.

- Chachapoyas 2016. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chachapoyas.
- Reidl, L. M. (abril-junio de 2013). Confiabilidad en la medición. *Investigación en Educación Médica*, 2(6), 107-111. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733227007.pdf>
- Rivera , D. A., Hernández , J. D., & Forgiony, J. O. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16). Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2168>
- Robescu, O., & Lancu, A. (2016). The Effects of Motivation on Employees Performance in Organizations. *Valahian Journal of Economic Studies* , 1(1). doi:DOI: 10.1515/vjes-2016-0006
- Rojas, I. R. (julio-diciembre de 2011). ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA DE DEFINICIONES Y PROCEDIMIENTOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277-297. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Sánchez, N. C., Díaz, A. M., & García, T. (2016). *Estudio del clima organizacional y la motivación, en una dependencia*. Tesis maestría, Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/22CA201602.pdf>
- Vendramin, P., & Parent, A. (2019). Redefining Working Conditions in Europe. *Open Edition Journals*, 11, 1-20. doi:<https://doi.org/10.4000/poldev.3116>
- Zumaeta, J. (20 de Agosto de 2019). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionarios

Cuestionario de motivación Laboral R-MAWS

Estimado colaborador(a) estamos interesados en conocer su opinión acerca de la motivación laboral.

Selecciones una casilla considerando la siguiente escala

1. Total desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Acuerdo
5. Total acuerdo

Instrucción. A todas las preguntas anteponer, la siguiente frase:

PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO EN GENERAL

	1	2	3	4	5
D1. Amotivación					
1. Porque me divierto haciendo mi trabajo					
2. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo					
3. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí					
D2. Regulación externa					
4. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.					
5. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo					
6. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.					
7. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante					
8. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo					
9. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo					
D3. Regulación introyectada					
10. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.					
11. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)					
12. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)					
13. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)					
D4. Regulación identificada					

14. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.					
15. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.					
16. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.					
D5. Motivación intrínseca					
17. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.					
18. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.					
19. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido					

Cuestionario Clima Laboral

Estimado colaborador(a) estamos interesados en conocer su opinión acerca del clima laboral.

Selecciones una casilla considerando la siguiente escala

1. Nunca
2. Poco
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

D1. Realización personal	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4. Se valora los altos niveles de desempeño.					
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
8. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10. Se reconocen los logros en el trabajo					
D2. Involucramiento laboral					
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
18. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida labora					
D3. Supervisión					
21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					

24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
30. Existe un trato justo en la institución					
D4. Comunicación					
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
34. Existen suficientes canales de comunicación.					
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
38. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
D5. Condiciones laborales					
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
42. Los objetivos de trabajo son retadores.					
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46. Existe buena administración de los recursos.					
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 2: Validación por juicio de experto

1ER- EXPERTO



CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JUAN CARLOS HEREDIA GRACEY
PROFESION	ADMINISTRADOR
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO
ESPECIALIDAD	EMPRESAS
INSTITUCION EN DONDE LABORA	RENIEC
CARGO	FISCALIZADOR DE TRÁMITES

TITULO DE LA INVESTIGACION CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020

NOMBRE DEL TESISISTA	Zúñiga Champi Damián Raúl
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de motivación Laboral R-MAWS
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar el estado actual de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Porque me divierto haciendo mi trabajo	X			
2. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo	X			
3. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí	X			
4. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.	X			
5. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo	X			
6. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.	X			
7. Porque el trabajo que llevo a				

cabo es interesante	X			
8. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo	X			
9. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo	X			
10. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.	X			
11. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)	X			
12. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)	X			
13. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)	X			
14. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.	X			
15. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.	X			
16. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.	X			
17. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.	X			
18. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.	X			
19. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

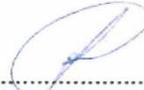
CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación	X			

1ER - EXPERTO

Apreciación Cualitativa

INSTRUMENTO APTO PARA SU APLICACIÓN.

Observaciones:



Firma del Experto

052 - 034655

1ER - EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	JUAN CARLOS HEREDIA GRACEY
PROFESION	ADMINISTRADOR
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO
ESPECIALIDAD	EMPRESAS
INSTITUCION EN DONDE LABORA	RENIEC
CARGO	FISCALIZADOR DE TRÁMITES

TITULO DE LA INVESTIGACION
CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020

NOMBRE DEL TESISISTA	Zúñiga Champi Damián Raúl
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario Clima Laboral
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Establecer el nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	X			
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X			
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X			
4. Se valora los altos niveles de desempeño.	X			
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X			
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X			
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X			
8. La empresa promueve el desarrollo del personal.	X			

9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	X			
10. Se reconocen los logros en el trabajo	X			
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X			
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X			
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X			
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X			
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	X			
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X			
17. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X			
18. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	X			
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	X			
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida labora	X			
21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X			
22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X			
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X			
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X			
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	X			
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X			
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	X			
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	X			
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	X			
30. Existe un trato justo en la institución	X			
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X			
32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X			
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	X			
34. Existen suficientes canales de comunicación.	X			
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X			

1ER - EXPERTO

36. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X			
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X			
38. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X			
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X			
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X			
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	X			
42. Los objetivos de trabajo son retadores.	X			
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X			
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X			
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X			
46. Existe buena administración de los recursos.	X			
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X			
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X			
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X			
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X			

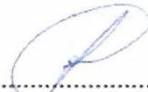
INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

INSTRUMENTO APTO PARA SU APLICACION.

Observaciones:



Firma del Experto

052-034655

1ER - EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	JULIO SÁNCHEZ DE LA CRUZ.
PROFESION	ADMINISTRADOR.
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA.
INSTITUCION EN DONDE LABORA	RENIEC.
CARGO	SUPERVISOR DE PROCESOS.

TITULO DE LA INVESTIGACION
CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020

NOMBRE DEL TESISISTA	Zúñiga Champi Damián Raúl
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de motivación Laboral R- MAWS
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar el estado actual de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO
RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS
VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en
cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Porque me divierto haciendo mi trabajo	X			
2. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo	X			
3. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí	X			
4. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.	X			
5. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo	X			
6. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.	X			
7. Porque el trabajo que llevo a	X			

2DO - EXPERTO

cabo es interesante				
8. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo	X			
9. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo	X			
10. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.	X			
11. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)	X			
12. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)	X			
13. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)	X			
14. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.	X			
15. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.	X			
16. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.	X			
17. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.	X			
18. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.	X			
19. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

2DO - EXPERTO

Apreciación Cualitativa

El INSTRUMENTO ES APTO PARA SU APLICACION.

Observaciones: _____


.....
Firma del Experto
DNI 08192701
052 - 003627

2DO - EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	JULIO SANCHEZ DE LA CRUZ.
PROFESION	ADMINISTRADOR.
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO EN GESTION PÚBLICA
ESPECIALIDAD	GESTION PÚBLICA.
INSTITUCION EN DONDE LABORA	RENIEC
CARGO	SUPERVISOR DE PROCESOS

TITULO DE LA INVESTIGACION
CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020

NOMBRE DEL TESISISTA	Zúñiga Champi Damián Raúl
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario Clima Laboral
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Establecer el nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	X			
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X			
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X			
4. Se valora los altos niveles de desempeño.	X			
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X			
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X			
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X			
8. La empresa promueve el desarrollo del personal.	X			

2DO - EXPERTO

9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	x			
10. Se reconocen los logros en el trabajo	x			
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	x			
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	x			
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x			
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	x			
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	x			
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	x			
17. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	x			
18. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	x			
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	x			
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida labora	x			
21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x			
22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x			
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	x			
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	x			
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	x			
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	x			
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	x			
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	x			
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	x			
30. Existe un trato justo en la institución	x			
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	x			
32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	x			
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	x			
34. Existen suficientes canales de comunicación.	x			
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x			

36. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	x			
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	x			
38. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	x			
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	x			
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	x			
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	x			
42. Los objetivos de trabajo son retadores.	x			
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	x			
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	x			
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x			
46. Existe buena administración de los recursos.	x			
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	x			
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	x			
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	x			
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	x			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	x			
Calidad de redacción de los ítems	x			
Pertinencia de las variables con los indicadores	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

2DO - EXPERTO

Apreciación Cualitativa

EL INSTRUMENTO ES APTO PARA SU APLICACIÓN

Observaciones: _____


Firma del Experto
DNI 08172701
052-003627.

2DO - EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	AGUSTIN SALAZAR SANCHEZ
PROFESION	ADMINISTRADOR
TITULO Y GRADO ACADEMICO	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBIERNO.
ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA Y GOBIERNABILIDAD
INSTITUCION EN DONDE LABORA	RENIEC
CARGO	SUPERVISOR DE PROCESOS

TITULO DE LA INVESTIGACION
CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020

NOMBRE DEL TESISTA	Zúñiga Champi Damián Raúl
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de motivación Laboral R-MAWS
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar el estado actual de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Porque me divierto haciendo mi trabajo	X			
2. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo	X			
3. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí	X			
4. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.	X			
5. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo	X			
6. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.	X			

7. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante	X			
8. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo	X			
9. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo	X			
10. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.	X			
11. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)	X			
12. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)	X			
13. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los usuarios, etc)	X			
14. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.	X			
15. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.	X			
16. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.	X			
17. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.	X			
18. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.	X			
19. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

3ER - EXPERTO

Apreciación Cualitativa

EL INSTRUMENTO ES APTO PARA SU
APLICACIÓN.

Observaciones:



Firma del Experto

DNI: 17630633

052- 049124

3ER - EXPERTO

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	AGUSTIN SALAZAR SANCHEZ
PROFESION	ADMINISTRADOR
TITULO Y GRADO ACADEMICO	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNAB.
ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
INSTITUCION EN DONDE LABORA	RENIEC
CARGO	SUPERVISOR DE PROCESOS

TITULO DE LA INVESTIGACION
CLIMA LABORAL Y MOTIVACION EN EL AREA DE FISCALIZACION DE TRAMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020

NOMBRE DEL TESISISTA	Zúñiga Champi Damián Raúl
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario Clima Laboral
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Establecer el nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO
RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS
VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en
cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	X			
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X			
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X			
4. Se valora los altos niveles de desempeño.	X			
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X			
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X			
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita	X			
8. La empresa promueve el desarrollo del personal.	X			
9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	X			

10. Se reconocen los logros en el trabajo	X			
11. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X			
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X			
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X			
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X			
15. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	X			
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X			
17. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X			
18. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	X			
19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	X			
20. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida labora	X			
21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X			
22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X			
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X			
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X			
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	X			
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X			
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	X			
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	X			
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	X			
30. Existe un trato justo en la institución	X			
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X			
32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X			
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	X			
34. Existen suficientes canales de comunicación.	X			
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X			
36. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X			

3ER - EXPERTO

37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna	X			
38. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	X			
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X			
40. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.	X			
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre si	X			
42. Los objetivos de trabajo son retadores.	X			
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	X			
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X			
45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X			
46. Existe buena administración de los recursos.	X			
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X			
48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X			
49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X			
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

3ER - EXPERTO

Apreciación Cualitativa

EL INSTRUMENTO ES APTO PARA SU
APLICACIÓN.

Observaciones:


Firma del Experto
DNI: 17630683
052-049124

3ER - EXPERTO

Anexo 3: Carta de aceptación para desarrollar la tesis de la empresa



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Asunto: Autorización para realizar Trabajo de Investigación

De acuerdo a lo antes expuesto por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Señor de Sipán, se concede el permiso respectivo para realizar dicho trabajo de investigación, la cual ayudara a obtener el grado de Licenciado. Se menciona la persona autorizada para realizar dicha investigación.

➤ **Zúñiga Champi Damián Raúl - DNI 42845234**

Sin otro en particular agradezco su gentil atención.

13 de diciembre del 2019

Ing. HERNANDO PIZARRO BELLEZA
Sub Gerente de Fiscalización de los Procesos de Identificación
Gerencia de Registros de Identificación
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL



www.reniec.gob.pe

Jr. Bolivia N° 109 Edificio Centro Cívico
Lima 01, Perú
T:51-1-3152700

Anexo 4: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020</p>	<p>¿Cómo influye el clima laboral en la motivación en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020?</p>	<p>GENERAL.-</p> <p>Determinar la influencia del clima laboral en motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.</p>	<p>H1. El clima laboral influye en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.</p> <p>H0. El clima laboral no influye en la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE. -</p> <p>Clima Laboral</p>	<p>VARIABLE 01.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización personal • Involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación 	<p>Tipo de investigación.- Esta investigación será de tipo Cuantitativa. Para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo.</p> <p>Diseño de investigación.- M → O → P</p>	<p>Población.- La población que se usará para el desarrollo de esta investigación es igual al total de personas que trabajan dentro del área de Fiscalización de trámites del RENIEC, Cercado de Lima – 2019, la cual es de 42 personas.</p> <p>Muestra. - Debido a que la población es pequeña se incluirá el total de colaboradores como muestra, por lo tanto, está será de 42 trabajadores.</p>
		<p>ESPECÍFICOS.-</p> <p>Establecer el nivel del clima laboral de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.</p> <p>Diagnosticar el estado actual de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.</p> <p>Determinar la influencia el clima laboral en las dimensiones de la motivación de los trabajadores en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC - Lima, 2020.</p>		<p>VARIABLE DEPENDIENTE. -</p> <p>Motivación</p>	<p>VARIABLE 02. -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amotivación • Regulación externa • Regulación introyectada • Regulación identificada • Motivación intrínseca 		

Anexo 5: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Zúñiga Champi Damián Raúl

Apellidos y nombres

42845234 2142811802 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del proyecto y/o informe de investigación titulado

Clima Laboral y Motivación en el Área de Fiscalización de Trámites del RENIEC – Lima, 2020.

La misma que presento para optar el título de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Zúñiga Champi Damián Raúl

DNI N° 42845234



Anexo 6: Confiabilidad SPSS Versión 25

Confiabilidad del cuestionario de motivación

La confiabilidad se calculó con el alfa de cronbach en una encuesta piloto de 20 trabajadores, a continuación, se muestra, la base de datos de los participantes, los cuales fueron encuestados por el medio virtual.

Base de la encuesta piloto

M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19
4	5	5	5	5	1	4	5	5	3	2	1	2	3	3	1	4	4	1
2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2
5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
2	4	4	3	3	1	3	1	1	5	1	1	2	4	1	1	4	2	1
5	5	5	5	5	1	4	1	5	5	3	3	3	3	4	1	5	5	1
2	4	4	4	4	1	4	2	1	4	2	2	3	2	4	1	4	4	1
5	5	5	5	3	1	5	1	1	4	1	1	1	3	5	1	5	5	1
5	2	5	5	2	1	4	1	3	5	1	1	2	2	2	1	3	5	3
3	5	4	5	3	1	4	3	1	5	3	3	3	3	1	1	4	3	1
1	5	5	5	3	2	4	5	3	5	3	3	4	4	5	1	4	4	3
5	4	4	5	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	3	1	4	4	1
5	5	5	5	5	1	4	3	5	5	3	3	3	3	5	1	5	5	1
4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	1
5	5	5	5	5	1	5	1	4	5	1	4	3	1	5	1	5	5	1
5	5	2	5	3	1	4	1	1	5	3	4	3	1	3	2	5	4	2
3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4
4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	3	1	1	3	1	5	5	5	1

Los datos fueron procesados en el programa SPSS v23, donde los resultados se muestran a continuación.

Escala: Cuestionario de motivación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	19

Confiabilidad del cuestionario de Clima laboral CL -SPL

La confiabilidad se calculó con el alfa de cronbach en una encuesta piloto de 20 trabajadores, a continuación, se muestra, la base de datos de los participantes, los cuales fueron encuestados por el medio virtual.

Base de la encuesta piloto

CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9	CL10	CL11	CL12	CL13	CL14	CL15	CL16	CL17	CL18	CL19	CL20	CL21	CL22	CL23	CL24	CL25	CL26	CL27	CL28	CL29	CL30	CL31	CL32	CL33	CL34	CL35	CL36	CL37	CL38	CL39	CL40	CL41	CL42	CL43	CL44	CL45	CL46	CL47	CL48	CL49	CL50		
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	
5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	2	3	4	4	5	3	4	3	4	4	
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	
2	1	2	3	2	4	2	2	1	2	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	1	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	1	3	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	2	1	4	2	1	
3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	5	3	3	3	3	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	1	4	3	1	
5	2	2	4	1	2	1	3	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	2	3	2	2	2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	5	5	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1

4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4					
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	

Los datos fueron procesados en el programa SPSS v23, donde los resultados se muestran a continuación.

Escala: Cuestionario de Clima Laboral - CL – SPL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	95,0
	Excluido ^a	1	5,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	50

Anexo 7: Resolución de Aprobación del Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0766-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

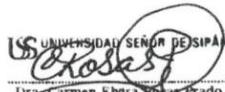
Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, programa regular sesión "Z" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


Mg. Carla Argélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- COLQUICHAGUA LEON JENNY KATTY	DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD SEGÚN TIPO DE RELACIÓN CONTRACTUAL DE LOS TRABAJADORES EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO – LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- GONZALES RUIZ JAZMIN EVELYNG	RELACIÓN ENTRE EL LIDERAZGO GERENCIAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA PLANA DOCENTE DE LA I.E. DE JESÚS – LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- HEREDIA ESPINOZA ROSA MARISELA	PLAN DE MARKETING ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA CONFECOES RAFAEL, SAO PAULO – BRASIL 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- MENESES AGUILAR FERNANDO WILLIAMS	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PRODUCTORA DE EVENTOS Y CATERING – LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- OYOLA PUPUCHE SANDRA LIZBETH	RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE ARCHIVO DEL MINIJSDH, LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- RODRÍGUEZ CASAS EMELDA IRIS	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE CALZADO TIENDAS PERUANAS S.A. TRUJILLO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CASTRO BURGA GANELI LISEY	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- MONSALVE CIEZA VICTOR RAÚL	PROPUESTA DE COMIDA DIETÉTICA PARA MEJORAR LOS PATRONES ALIMENTICIOS DIETARY FOOD S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- ZÚRIGA CHAMPI DAMIÁN RAÚL	CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- FARJE LAIME ROSA NELLY	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL II ESSALUD - MOQUEGUA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- VALLEJOS YESÁN JUAN CARLOS	PLAN DE NEGOCIO DE COMIDA VEGETARIANA PARA NUEVOS HÁBITOS DE CONSUMO SALUDABLE EN EL DISTRITO DE SULLANA, PERÍODO 2020-2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 8: Formato N° T1-VRI-USS (Autorización del Autor)



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 01 de febrero del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: Damián Raul Zúñiga Champi con DNI 42845234

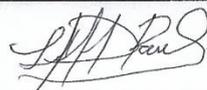
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

Clima Laboral y Motivación en el Área de Fiscalización de Trámites del Reniec - Lima, 2020

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>Zúñiga Champi Damián Raul</u>	<u>42845234</u>	

Anexo 9: Fotos de la recolección de datos (Aplicación de Encuesta)

Ilustración 1: Aplicación de Encuesta con una compañera de Aseguramiento de la Calidad (Sonia Arís Farje)



Fuente: Fotografía tomada dentro del Área de Fiscalización de Trámites (RENIEC)

Ilustración 2: Aplicación de Encuesta con un compañero de Aseguramiento de la Calidad (Rubén Valentín Verde)



Fuente: Fotografía Tomada dentro del Área de Fiscalización de Trámites (RENIEC)

Ilustración 3: Aplicación de Encuesta con un compañero de Aseguramiento de la Calidad (Aldo Machacuay Paredes)



Fuente: Fotografía Tomada dentro del Área de Fiscalización de Trámites (RENIEC)

Anexo 10: Reporte de Turnitin

CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.clubensayos.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1%

9	efectosdelestresentuvidalaboral.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Jose Carlos Mariategui Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.laprensa.hn Fuente de Internet	<1 %
14	pki.reniec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

20	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
21	documentop.com Fuente de Internet	<1%
22	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1%
24	Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana Trabajo del estudiante	<1%
25	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
26	moam.info Fuente de Internet	<1%
27	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1%
28	www.expoknews.com Fuente de Internet	<1%
29	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1%
30	miasesordetesis.com Fuente de Internet	<1%

www.pinterest.com.mx

31	Fuente de Internet	<1%
32	2fwww.redalyc.org Fuente de Internet	<1%
33	www.clarin.com Fuente de Internet	<1%
34	dspace.espoch.edu.ec Fuente de Internet	<1%
35	www.ciberdocencia.gob.pe Fuente de Internet	<1%
36	elexiliodegardel.hotusa.org Fuente de Internet	<1%
37	www.studocu.com Fuente de Internet	<1%
38	pinktanc.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
39	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
40	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
41	archive.org Fuente de Internet	<1%
42	lpderecho.pe Fuente de Internet	<1%

43	cedoc.inmujeres.gob.mx Fuente de Internet	<1%
44	www.ceddet.com Fuente de Internet	<1%
45	www.planetatareas.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Anexo 11: Acta de Aprobación de Originalidad de Informe de Investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0766-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, DAMIAN RAUL ZUÑIGA CHAMPI, con su tesis Titulada: **CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE TRÁMITES DEL RENIEC - LIMA, 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de febrero de 2021

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Abraham José García Yovera'.

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.