



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LA JEFATURA ZONAL DE  
MIGRACIONES - CHICLAYO 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. VIELKA PATRICIA ESCALANTE RAMÍREZ**

**ASESOR**

**Mg. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2016**

## **PAGINA DE JURADO**

**Dra. Bertila Hernández Fernández**  
**Presidente**

**Mg. José William Pérez Delgado**  
**Secretario**

**Dr. Juan Pedro Soplapuco Montalvo**  
**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Vielka Patricia Escalante Ramirez egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificada con DNI N° 16786284

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la tesis titulada: **PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA JEFATURA ZONAL DE MIGRACIONES - CHICLAYO 2015**. La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 11 de Octubre de 2016

Vielka Patricia Escalante Ramirez  
DNI: 16786284

## **DEDICATORIA**

A Jehová, que no me ha dejado de su mano, y me ha permitido llegar a este momento.

A mi Madre Jobita, por su ejemplo de vida, su dedicación y por impulsarme día a día a concluir con la realización de este trabajo, y creer en esta victoria.

**Vielka**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro asesor Mg. Luis Arturo Montenegro Camacho por su asesoría, orientación, profesionalismo y por su apoyo incondicional durante el desarrollo del presente proyecto de investigación, para que se haga realidad mi anhelo de ser Magister.

A los Profesores de la Escuela De Post Grado por brindarnos todos sus conocimientos y experiencias, demostrando su alto grado de profesionalismo.

A la Escuela de Post Grado que me acogió en sus aulas y me enseñó que la Gestión Pública no solo es para las ciencias, sino para toda la vida. Dándome la oportunidad de realizarme profesionalmente.

A mis compañeros de la Jefatura Zonal de Migraciones – Chiclayo, por brindarme su apoyo para la realización de la presente investigación, que será en beneficio de nuestra institución.

La autora

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para la elaboración de las tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA JEFATURA ZONAL DE MIGRACIONES - CHICLAYO 2015”, lo cual constituye un valioso aporte a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chiclayo, cuya finalidad es lograr mejorar la calidad del servicio que se ofrece en nuestras oficinas, a favor de los usuarios nacionales y extranjeros.

Esta investigación estudia el clima organizacional, variable del comportamiento organizacional, y se somete a un análisis estadístico comparativo entre el pre test y post test, para determinar la efectividad de un programa motivacional que ayude a mejorar el clima organizacional.

Esperando que el presente trabajo de investigación, constituya un aporte para la Institución y se pueda tomar como un instrumento válido para empezar a mejorar las deficiencias que existen en el clima organizacional de la Jefatura Zonal de Migraciones – Chiclayo.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios de posgrado César Vallejo de la Ciudad de Chiclayo, pueda optar el título de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

La autora

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	ix

### I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones.....	16
1.5. Objetivos .....	16
1.5.1. General .....	16
1.5.2. Específicos.....	17

### II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Marco teórico.....	25
2.3. Marco Conceptual.....	44

### III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio.....	48
3.2. Diseño de estudio.....	48
3.3. Hipótesis .....	49
3.4. Variables.....	49
3.5. Población y muestra.....	51
3.5.1. Población .....	51
3.5.2. Muestra.....	51
3.6. Método de investigación.....	51
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52

3.8. Métodos de análisis de datos .....	54
---	----

#### **IV. RESULTADOS**

4.1. Descripción.....	56
4.2. Discusión de los resultados.....	67
4.3. Contrastación de la Hipótesis.....	68

#### **V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

5.1. Conclusiones.....	73
5.2. Sugerencias.....	75

<b>REFERENCIAS</b> .....	71
--------------------------	----

<b>ANEXOS</b> .....	82
---------------------	----

## RESUMEN

La presente investigación consideró un Programa de Motivación para mejorar el clima organizacional en la Jefatura Zonal de Migraciones Chiclayo. Según lo siguiente:

Los trabajadores nombrados de la ex DIGEMIN se sienten afectados por diversos factores como: el liderazgo que ejerce el personal CAS, la diferencia entre la remuneración recibida por realizar el mismo trabajo, la falta de comunicación con los superiores, la competencia entre los dos regímenes, la falta de capacitación, habiendo un clima organizacional tenso, autoritario y ambiguo que merma la eficiencia del personal en conjunto. Se consideró demostrar la efectividad del Programa de Motivación para mejorar el clima organizacional en el personal de la Jefatura Zonal de Migraciones Chiclayo. Se tuvo como hipótesis alternativa que la aplicación del Programa de Motivación mejorará el clima organizacional. El diseño de estudio fue pre – experimental, de tipo explicativa, aplicada y de campo. Estando la muestra y la población compuesta por 15 trabajadores. Para lograr el objetivo se aplicó el pre test a los trabajadores, y se empezó a motivarlos con el programa de motivación compuesto por 10 talleres. Posteriormente, se aplicó el post test sobre clima organizacional constituido por 9 dimensiones con un total de 36 reactivos. Se procesaron los datos con el SPSS versión 22, demostrándose la efectividad del programa utilizando la T de student para muestras relacionadas. Finalmente se demostró que la aplicación del Programa de motivación mejora significativamente el clima organizacional en los servidores de la Jefatura Zonal de Migraciones – Chiclayo, a un nivel de confianza del 99%.

Palabras clave:

Programa, Clima organizacional, programa de motivación, comportamiento laboral.

## ABSTRACT

This research considered an incentive program to improve the organizational climate in the Zonal Migration Office Chiclayo. According to:

Workers named of the ex DIGEMIN feel affected by various factors such as leadership exercised by the staff CAS, the difference between the remuneration received for doing the same work, lack of communication with superiors, competition between the two regimes, lack of training, having a tense, authoritarian and ambiguous organizational climate that reduces the efficiency of the staff together. It was considered demonstrate the effectiveness of Motivation Program to improve the organizational climate in staff Zonal Migration Office Chiclayo. It had the alternative hypothesis that the implementation of the Motivation improve the organizational climate. The study design was pre - experimental, explanatory type, applied and field. While the sample and the population of 15 workers. To achieve the goal the workers pretest was applied, and began to encourage them with the motivation program consisting of 10 workshops. Subsequently, the post test organizational climate consisting of nine dimensions with a total of 36 was applied reagents. data using SPSS version 22 were processed, demonstrating the effectiveness of the program using the T estudent for related samples. Finally it was shown that the implementation of the motivation significantly improves the organizational climate in the Zonal servers Migration Office - Chiclayo, at a confidence level of 99%.

Keywords:

Program, organizational climate, motivation program, work behavior.