



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los
colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Daniel Muñoz, Lizbeth Socorro (orcid.org/0000-0003-3564-7640)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (orcid.org/0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por su tesón, fuerza y perseverancia quienes me enseñan día a día a persistir y lograr cada uno de mis sueños.

A mi país, en fomentar gestores públicos que tengan vocación de servir a los administrados que esperan un servicio de calidad y confianza.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis, por su paciencia en guiarme en la realización de este trabajo en base a su experiencia y sabiduría, con ello ha sabido direccionar mis conocimientos.

Mi profundo agradecimiento a las autoridades y colaboradores del RENIEC, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de la institución.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población y muestra	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables	
Matriz de instrumento	
Anexo 2. Cuestionario: Satisfacción en el desempeño laboral	
Cuestionario sobre la satisfacción laboral	
Anexo 3. Resultados de la variable Motivación laboral de los	
colaboradores del RENIEC - Trujillo.	
Anexo 4. Fotografías de colaboradores del Reniec	

Índice de tablas

Tabla 1. Motivación laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	16
Tabla 2. Motivación laboral en la dimensión extrínseca de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	17
Tabla 3. Motivación laboral en la dimensión intrínseca de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	17
Tabla 4. Satisfacción laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021 ...	18
Tabla 5. Satisfacción laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	18
Tabla 6. Niveles de Satisfacción laboral en la dimensión sistema de recompensas justas de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	19
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral en la dimensión condiciones favorables de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	20
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral en la dimensión apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	20
Tabla 9. Correlación entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	21
Tabla 10. Motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	21
Tabla 11. Prueba de correlación entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión sistema de recompensas de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	22
Tabla 12. Motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión condiciones favorables de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	23
Tabla 13. Motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión Apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	23

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de motivación laboral de los colaboradores del RENIEC – Trujillo, 2021	41
Figura 2. Motivación laboral en la dimensión extrínseca de los colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021	42
Figura 3. Motivación laboral en la dimensión intrínseca de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	43
Figura 4. Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del RENIEC – Trujillo 2021	44
Figura 5. Niveles de satisfacción laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021	45
Figura 6. Niveles de satisfacción laboral en la dimensión sistema de recompensas de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	46
Figura 7. Niveles de satisfacción laboral en la dimensión condición favorable de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021	47
Figura 8. Satisfacción laboral en la dimensión apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021.....	48

Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021. Como objetivo específico, se busca evaluar la relación entre la motivación y la satisfacción en el desempeño laboral con las siguientes dimensiones: "Retos laborales", "Sistema de recompensa justa", "condiciones favorables" y "apoyo y cooperación". La investigación fue correlación descriptiva. Para el desarrollo de este estudio se consideró dos cuestionarios, que representan dos variables en desempeño laboral, motivación y satisfacción. Considerando la variable motivación laboral, el 65.0% de los colaboradores piensa que está en un alto nivel, un 25.0% en un nivel medio y un 10.0% en un nivel bajo. Por otro lado, la satisfacción laboral, el 75.0% de los colaboradores piensa que está en un nivel alto, el 20.0% está en un nivel medio y el 5.0% está en un bajo. La mayoría de colaboradores alcanza el nivel promedio de satisfacción. Esto nos indica que según la correlación de Spearman ($Rho = 0,896$) la conclusión de que existe una relación entre la motivación con el desempeño laboral y la satisfacción, lo cual representa una alta correlación de variables.

Palabras clave: motivación, satisfacción, desempeño laboral

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between motivation and satisfaction in job performance of RENIEC-Trujillo 2021 employees. As a specific objective, it seeks to evaluate the relationship between motivation and satisfaction in job performance with the following dimensions: "Labor challenges", "Fair reward system", "favorable conditions" and "support and cooperation." For the development of this study, two questionnaires were considered, representing two variables in job performance, motivation and satisfaction. Considering the variable Work motivation, 65.0% of workers think it is at a high level, 25.0% at a medium level and 10.0% at a low level. On the other hand, job satisfaction, 75.0% of workers think it is at a high level, 20.0% is at a medium level and 5.0% is at a low level. Most workers reach the average level of satisfaction. This indicates that according to the Spearman correlation ($Rho = 0.896$) the conclusion is shown that there is a relationship between motivation with job performance and satisfaction, which represents a high correlation of variables.

Keywords: motivation, satisfaction, job performance

I. INTRODUCCIÓN

La motivación laboral viene a ser uno de los mayores objetivos en el aprendizaje de las organizaciones públicas o privadas. Además, también han contribuido especialidades como los aspectos psicológicos, la sociología y la gestión. Estas disciplinas están investigando y consideran la motivación del trabajo humano como una de las condiciones básicas para la productividad de estas organizaciones y, por lo tanto, una de las condiciones básicas para el desempeño laboral.

Cabe mencionar que en América Latina se pone más énfasis en las organizaciones que consideran la motivación, así como el desempeño de los colaboradores como pilares básicos de la organización; de esta manera, pueden ver el desempeño de sus empleados. La motivación constituye un motor impulsor, para todos los individuos de la organización proveedora, es necesario implementar áreas de incentivo para lograr la mejora gradual del desempeño laboral y fortalecerla organización para lograr cambios incentivadores su labor diaria.

Ante esta situación, la dirección de gestión es clave en el liderazgo del proyecto de la organización y trasladar su participación a los colaboradores. Es por eso que algunas organizaciones promueven la comunicación a través de capacitación o sitios específicos de los recursos humanos proporcionados por sus departamentos de recursos humanos (Alcalá, 2012).

La motivación laboral es una herramienta que puede mejorar el desempeño en el trabajo, ya que puede incentivar a los colaboradores a realizar tareas con alegría, a manera de brindar un alto desempeño a la institución.

En cuanto al tema actual, se tomará como referencia para la investigación el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC), que corresponde al organismo del estado encargado de identificar y registrar todos los datos de los residentes del país mencionados en la Ley N° 264971 del 12 de julio de 1995. El RENIEC es responsable de emitir documentos de identificación (DNI), que autorizan a las personas a votar en las elecciones nacionales y les ayudan a acreditar su identidad.

RENIEC cuenta con un total de 222 instituciones en todo el país y no ha descuidado las oficinas de registro y una gran cantidad de formularios de registro de nacimientos, matrimonios y defunciones. Por tanto, la agencia de Trujillo cumple con las metas del plan nacional, pero su método de diagnóstico muestra que el público tiene una especie de descontento y preocupación, que se interpreta en sus frecuentes quejas, especialmente preocupaciones por el momento de espera, en lugar de mostrar empatía durante el proceso de atención. La empatía e incomodidad del personal durante el período de atención, y no responden a la solicitud del administrado de forma oportuna.

En la realidad, con los colaboradores del RENIEC, no existe una evaluación permanente del desempeño del personal con el fin de reconocer la dedicación, progreso y adaptabilidad de cada miembro del personal de la organización con el fin de generar un reconocimiento abierto en base a su desempeño. Además, las autoridades del RENIEC no consideraron el entusiasmo de los colaboradores, muchas veces no se prestó atención a los esfuerzos realizados y no se reconocieron los resultados para promover el desarrollo profesional y personal.

Con el fin de fortalecer la confianza, el buen trato, la cooperación, especialmente el compromiso con la institución, no se han realizado actividades de confraternidad para incentivar la satisfacción laboral de los colaboradores. Con respecto a lo anterior, y considerando que el desempeño y la satisfacción en el trabajo son la base de un buen funcionamiento organizacional, estos dos aspectos se pueden utilizar como referencias de cómo actúan las personas en la institución para hacerla efectiva.

Así, con base en lo anteriormente propuesto, se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021?

En cuanto al objetivo general (O.G) se propone identificar la relación existente entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC – Trujillo 2021 y como objetivos específicos (O.E) se pretende: a) Determinar la relación existente entre la motivación y satisfacción en

el desempeño laboral en la dimensión: “reto al trabajo”, b) Determinar la relación existente entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión: “sistema de recompensas justas”, c) Determinar la relación existente entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión: “condiciones favorables”, d) Determinar la relación existente entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión: “apoyo y colaboración” de los colaboradores del RENIEC Trujillo 2021.

Finalmente, la hipótesis formula que existe relación altamente significativa y directa entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral en colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021.

En cuanto a su base teórica, en el estudio permitió entender cómo se relacionan la variable motivación y la satisfacción en el desempeño laboral de los empleados del RENIEC Trujillo. Para ello, se consideran las teorías de Herzberg, Mausner y Snyderman, así como las teorías de Cronin y Taylor, que intentan probar cómo los conceptos teóricos de motivación y satisfacción en el servicio se relacionan con el desarrollo organizacional de las instituciones públicas (Cronin, 1992). Estos aportes servirán de base para probar la racionalidad de la investigación posterior al cuestionario.

En cuanto a razones prácticas, se considera que los hallazgos del cuestionario brindan una oportunidad para tomar decisiones a nivel gerencial de la institución. Además, sus aportes hacen que se puedan utilizar para desarrollar estrategias de mejora o resolver problemas que surjan en el RENIEC Trujillo.

Metodológicamente, se pretende evaluar la relación entre motivación y satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC-Trujillo. Además, en el desarrollo de esta investigación, se considera los aspectos metodológicos de la investigación que suelen basarse en técnicas que se pretenden investigar, por ejemplo, los resultados considerados en el objetivo obtenido a través de la investigación pueden verificar la hipótesis que puede probar la validez de la investigación. Por tanto, los hallazgos de este estudio servirán de fundamento a una investigación con características similares a esta investigación.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Ecuador, Vilema (2018) en su trabajo "La Correlación de los agentes Laborales y Desempeño del Trabajador". En un estudio de caso: Codieempaques del Ecuador. Como técnica de instrumentos se consideró un cuestionario en escala Likert. El desempeño laboral tiene tres dimensiones: productividad laboral, eficiencia en el trabajo y la productividad. Utilizando como estadístico el índice Rho de Spearman. Se concluye que: a) Se confirma la interdependencia o relación entre estos aspectos. b) El entorno organizacional es esencial para garantizar un desempeño eficiente. c) Se han fortalecido las relaciones interpersonales funcionales para la conveniencia del ambiente laboral, la amistad, la colaboración, un mayor sentido de pertenencia y felicidad, y una mayor productividad de la empresa.

Espaderos (2016) publicó una investigación titulada "La Relación del Desempeño y Satisfacción en el trabajo en la Dirección de Gestión Financiera Santa Lucía en Cotzumalguapa", enfocándose de manera cuantitativa con un estudio prospectivo, con 30 colaboradores de muestra. Se consideró un cuestionario que evalúa el desempeño laboral con respuestas de siempre, a veces y nunca. El estudio concluye que: a) Los investigadores determinaron que los colaboradores se sienten solidarios y positivos hacia la entidad, lo que producirá buen desempeño y talento, porque se aprecia y se reconoce el trabajo, b) no se alcanzó asociación entre el desempeño en el trabajo y la satisfacción, ya que, los colaboradores manifiestan tener un nivel alto en ambas variables.

Para Kemoh (2016) en su artículo académico titulado "Motivación en el desempeño laboral". En un diseño descriptivo correlacional. Este estudio utiliza un formulario que contenía una muestra de 122 empleados. El objetivo fue evaluar el caso de UNICEF en Nairobi y Somalia para evaluar la relación de la variable motivación con la variable desempeño en los colaboradores. En las conclusiones se encontró que: a) El estudio encontró que la oficina de UNICEF en Somalia no utiliza recompensas monetarias para motivar a su personal. b) El estudio encontró que el personal de UNICEF en Somalia estaba insatisfecho con el diseño de trabajo de las tareas que realizaba, y la organización no los involucró en el diseño de

trabajo que llevó a su baja moral. c) El estudio encontró que el personal de UNICEF en Somalia recibió capacitación para mejorar sus conocimientos, habilidades y actitud laboral, y para aumentar su moral y confianza en su trabajo. d) Se comprueba que los empleados de la organización confían en su formación, lo que les ayuda a gestionar los cambios y nuevas situaciones en la organización.

A nivel nacional, Zúñiga (2021) en la investigación titulada “Impacto del clima en el trabajo en la motivación laboral del RENIEC –Lima”. El método de investigación incluye métodos cuantitativos y diseño-correlacional donde no se realiza la experimentación, con 42 colaboradores como muestra. El instrumento considera dos cuestionarios uno con 15 preguntas y la segunda de las 50 preguntas para medir el clima laboral. Las conclusiones indican que a) el 59.5% de los colaboradores mostró alta motivación, b) el 61.9% consideró que el ambiente de trabajo era favorable, c) el valor $p = 0.000$ es menor al 5%, el cual se determina en la inspección del programa RENIEC-Lima, 2020. d) Existe un impacto del clima en el trabajo en el entusiasmo de los colaboradores entre los que el 42,9% de los empleados muestra un clima laboral aceptable y entusiasmo.

Fuentes (2018) en “La Motivación y Desempeño de los colaboradores del Registro de la Propiedad del Registro de Lima IX bajo el Registro Nacional SUNARP en 2017”. Consideró un diseño hipotético, tipo básico, nivel de correlación descriptiva, método cuantitativo y tiene un diseño que no considera la experimentación y transversal. Se consideró a 100 individuos como muestra. La selección de información consideró el cuestionario, usando como herramienta el cuestionario del mismo autor, y variables de motivación con aspectos motivadores internos y externos como dimensiones, incluyendo 32 ítems y desempeño en el trabajo en las dimensiones de adquisición de habilidades. Y la adquisición de valores morales, incluidos 32 ítems, en la escala Likert. Se concluye que a) Este estudio muestra que la motivación alcanza una relación significativa considerando el desempeño de los colaboradores. b) El valor Rho de Spearman fue 0.879 y su importancia es muy alta porque es 0.001 ($p = 0.000$ menos de 0.05), es decir, cuando la motivación es suficiente, esta será significativo.

Ramírez (2018) realizó esta investigación en un trabajo titulado “Satisfacción del cliente y desempeño laboral.” El diseño pertenece a tipos de investigación transversal y afines. El estudio utiliza un método cuantitativo y la muestra fue de 230 colaboradores y colaboradores de la administración local. Se consideraron dos herramientas para la recolección de información; las variables de satisfacción del usuario y desempeño laboral. La efectividad de la herramienta se somete al juicio de tres expertos, quienes acuerdan determinar que la herramienta es aplicable para evaluar la satisfacción del usuario. Para procesar los datos, se codificaron, procesaron y analizaron con el Paquete de Estadísticas de Ciencias Sociales (SPSS) versión 23 en Microsoft Excel. Las conclusiones indican que luego de procesar y analizar los datos, se muestra a) el desempeño laboral del usuario está correlacionado positivamente, lo cual se comprueba mediante la contrastación de hipótesis.

Cueva (2017) con la investigación denominada “La satisfacción en el trabajo y su desempeño con empleados de Mibanco”. Con una investigación descriptiva correlacional, con 45 empleados como muestra. Se consideró un cuestionario sobre satisfacción laboral y otro sobre desempeño en el trabajo con una escala de Likert. Las conclusiones indican que a) La satisfacción laboral está significativamente relacionada con una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño en el trabajo. b) La satisfacción en el trabajo laboral satisface un eje básico en el desempeño laboral de una empresa financiera, porque sus empleados se encuentran en las mejores condiciones. c) Los administradores de la agencia Mibanco están encargados de presentar continuamente pruebas y evaluaciones de desempeño, porque esto permitirá a la empresa comprender la satisfacción de los empleados y sus sentimientos en la organización. d) La institución financiera encomendada considera que el reconocimiento y los incentivos juegan un papel muy importante no solo para los socios sino también para el público, mejoran la producción y con ello aumentan la satisfacción dentro de la institución financiera.

A nivel local, según Sánchez (2017) en su estudio al que tituló “La motivación y desempeño en el trabajo de los operadores en la sección compras de Guzmán Distribuciones SAC en Trujillo-2017”. En un estudio correlacional. La muestra

consideró a 18 colaboradores. En la técnica de instrumentos se tiene en cuenta lograr sus objetivos, debiendo ser eficaz, eficiente y capaz de alcanzar los objetivos, entonces la empresa será productiva. En este estudio concluyeron que a) la motivación laboral y el desempeño laboral están altamente correlacionados, b) Se puede decir que la motivación es un indicador clave para mantener un buen desenvolvimiento en el trabajo.

Zelada (2016) en su investigación “Satisfacción del Empleado y Desempeño Laboral. Administración Educativa Local 02- La Esperanza, Trujillo, en 2016”. Con una investigación de tipo correlacional y una muestra de 34 empleados. Además, se consideró un instrumento para la satisfacción y otro para el desempeño laboral con una escala de Likert. Se concluye que a) Existencia relacional de la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo, resultando en una correlación significativa de 0,701. b) Los colaboradores indican que están satisfechos con sus trabajos que les permite desempeñarse en cada puesto.

Según el marco teórico, la motivación es un concepto de alta complejidad que afecta y se ve afectado por muchos aspectos del entorno organizacional. La motivación considera que una persona actúe y tenga un comportamiento de cierta forma. Es una mezcla de aspectos de intelectualidad, aspectos físicos y psicológicos. Determinan la fuerza utilizada para participar en una situación considerada y la dirección dirigir la energía. La motivación se expresa a través de la preferencia, persistencia y vitalidad de la conducta motivacional. En el trabajo la motivación laboral, según Morales (2016), es el vínculo entre lo que los empleados piensan que deben obtener durante la jornada laboral y lo que quieren. Según Sotomayor (2012), un punto de referencia importante es la igualdad, teniendo en cuenta los salarios, el trabajo-beneficio, ambiente de trabajo, condiciones de trabajo, etc.

La motivación involucra diferentes variables de desempeño construidas en base a gestión de recursos humanos. El considerar los recursos humanos implica la planificación, desarrollo y seguimiento del esfuerzo laboral de la empresa. Otra forma es mirar los recursos humanos en la empresa desde la perspectiva del

"capital humano", referidas al conocimiento y habilidades del equipo de trabajo. Evidentemente, los recursos humanos de cualquier organización son sus activos más valiosos. Para muchos ejecutivos, los trabajadores son la principal fuente de ventajas competitivas organizacionales. (Brown, 1998).

Para Velásquez (2014), la motivación se relaciona con diversas teorías, dimensiones o categorías, estas teorías intentan explicar que la motivación es el determinante del desempeño laboral. En respuesta a las preguntas de la investigación que se plantea en esta encuesta, se estudia ciertas teorías referentes a la motivación.

Maslow trató de demostrar que los motivos de las personas son producidos por la satisfacción de necesidades. La investigación de Herzberg (la famosa teoría de los dos factores) muestra que existen condiciones. Las personas pueden sentirse bien, pero sin estas condiciones no las hará sentir mal. En otras palabras, su ausencia provocó su indiferencia, pero su existencia no provocó indiferencia, por lo que Herzberg concluyó que la motivación está satisfecha, pero su ausencia no necesariamente conduce a la insatisfacción (Ivancevich, Lorenzi y Skinner, 1997).

Esta teoría considera dos formas de motivación, las cuales se dividen en dos partes: motivación intrínseca y motivación extrínseca (Prieto, 2013), indicando que "la motivación intrínseca se encuentra asociado con el contenido, ubicación y naturaleza de la tarea realizada por el individuo".

Según López (2012), cuando hacemos lo que nos gusta hacer y disfrutamos con lo que hacemos, comienza la motivación interna, que nos hace sentir que representamos nuestra misión personal. El trabajo que hacemos no irrita a las personas, y las recompensas y los castigos pertenecen al segundo nivel. "La motivación intrínseca proviene de nosotros mismos, y es el motor que impulsa nuestras acciones, es decir, para avanzar hacia la meta". Además, la motivación intrínseca es un signo positivo del espíritu y el entusiasmo de todos por trabajar en la organización. Este tipo de trabajo tiene una orientación más social y es un signo

de satisfacción personal. En términos de incentivos externos, existe una falta de incentivos y reconocimiento al trabajo realizado dentro de la organización.

Por otro lado, la motivación extrínseca corresponde a la situación externa provocada por la necesidad de una persona de realizar un trabajo o como factor de recompensa o estímulo. También requiere mayor interés y compromiso para realizar un trabajo o función. En cuanto a la motivación extrínseca, también se demuestra que la organización carece de incentivos y reconocimiento por el trabajo realizado internamente.

En lo que corresponde a la satisfacción laboral, el teorista Robbins (2013) mencionó que estar a gusto en la empresa corresponde a un análisis positivo de las personas sobre su entorno laboral y el trabajo realizado en él, es decir, están satisfechos con el trabajo y el lugar donde laboran. Además, también se considera el grado de satisfacción del colaborador en el centro laboral, este se considera en algunas cosas preelaboradas. De la misma manera, como todos sabemos, la satisfacción laboral proviene de una variedad de condiciones, desde asuntos personales hasta otras cosas relacionadas con los colegas, gerentes y el sitio donde se realizan estas funciones o actividades. En cuanto a Garrido (2006), insiste en la satisfacción laboral, es una respuesta factible obtenida de un análisis constructivo o desfavorable del desempeño que se realiza, es el resultado del estado o condición laboral que se realiza.

García (2010) cree que la satisfacción de los socios incide en el control de aspectos externos e internos, los internos incluyen la calidad, expectativas, necesidades y características de personalidad de cada individuo. Los aspectos externos incluyen la infraestructura, el medio social y el entorno del trabajo. En la naturaleza de la organización, las actitudes de los empleados se forman en base a sus creencias y sentimientos, actitudes que en última instancia determinan la visión del socio de su lugar de trabajo, que a su vez determina sus acciones y comportamientos.

El reto al trabajo se refiere a actividades o tareas en las que el personal tiende a brindarle la oportunidad de usar sus habilidades y brinda oportunidades de trabajo y análisis para determinar cómo se encuentran afectados en estos trabajos. Para el investigador, el personal se encuentra muy satisfecho si cree que es bueno hacer esto porque le brinda el momento de demostrar sus capacidades en el trabajo, también recibe orientación, oportunidades y evaluación. Descubre cómo muestra signos de mejora. A través de lo anterior, podemos comprender la impresión del experto sobre las diversas habilidades que creó en la organización, así como su autonomía laboral, lo que le permite tomar decisiones seguras para completar su trabajo. De igual manera, Gibson (1997) dice que se le asigna a la amplitud de sus acciones laborales, y que existe una forma alternativa de lograr lo que puede brindarle nuevas oportunidades para probar nuevas dificultades y promesas. El empleado está agradecido porque se da cuenta de que lo que ha hecho es fructífero y poderoso, por lo que considera nuevas obligaciones y obtendrá opciones de desarrollo profesional.

En el sistema de recompensas, Robbins (2013) señaló que el método de valor del sistema aquí mencionado, los resultados ordenados imaginables o la consistencia deben ser aspectos razonables por los colaboradores y, luego, la ambición debe convivir con los desafíos. Equidad significa dar a todos lo que se merecen, esto tiene que ser visto por todo colaborador y tiene un vínculo razonable con las recompensas o incentivos que se dan en el entorno laboral. Para la situación anterior, el salario y el valor de cada experto debe estar relacionado con el puesto y las responsabilidades esperadas dentro de la organización, porque si sientes que tu salario no es razonable, no brinda una puerta para el desarrollo o el progreso, etc. Por tanto, una remuneración razonable animará a los expertos a alcanzar los objetivos marcados.

Condiciones favorables. Según Robbins (2013) señaló que la última dimensión tiene un aspecto importante que pone énfasis a los empleados porque están interesados en saber si las condiciones físicas de su trabajo pueden brindarles una sensación real de tranquilidad y la posibilidad de un desempeño óptimo. Como dijo el autor, los empleados son extremadamente importantes para

sus condiciones de trabajo porque deben sentirse relajados, seguros y cómodos para rendir al máximo. De igual forma García (2010) enfatiza la soledad y el respeto por la naturaleza, que para completar el trabajo todos los días debe estar debidamente establecido y listo para realizar un gran trabajo. En este sentido, los lugares de trabajo, los materiales, las oficinas limpias y seguras brindan buenas condiciones para la prosperidad de los expertos, donde pueden crecer profesionalmente y brindar comodidad a quienes necesitan trabajar largas jornadas.

En el apoyo y colaboración, Robbins (2013) señaló que los colaboradores con diferentes habilidades son aquellos que han ganado un mejor estatus debido a su tremendo desarrollo y extraordinario progreso. Siempre que un empleado productivo muestre humildad y pueda ayudar a otros a alcanzar mejores metas y logros, tendrá un impacto decisivo. La actividad o el trabajo perfecto significa tenerlas habilidades y habilidades adecuadas y un mejor desempeño. Lo importante es que los colaboradores sean productivos, compartan los conocimientos que tienen, compartan su visión e intereses y los apoyen a alcanzar sus objetivos comunes. Por esta razón, el apoyo, las conexiones de relaciones y las conexiones con los superiores y colegas son aspectos que pueden respaldar o reducir el desempeño de los representantes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

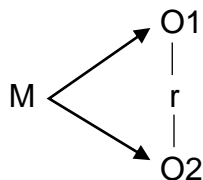
3.1.1. Tipo de investigación

Se consideró una investigación básica como tipo de estudio, ya que presenta como finalidad la ampliación del conocimiento, además de proporcionar un fundamento en la literatura que se tiene en cuenta en la investigación. La investigación básica se sustenta en el marco teórico, dado que su interés principal es incrementar los conocimientos de las variables que se pretenden evaluar (Hernández, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

Se consideró una evaluación donde no interviene la experimentación, ya que no cambia de manera intencional los datos que se recolectan aplicando instrumentos, lo que quiere decir que, el investigador se limita a seleccionar la información para luego analizarlos. De la misma manera, el estudio considerado fue corte transversal debido a que la información se recolectó en un tiempo determinado, es decir en un tiempo único (Hernández, 2014).

El diseño considerado es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Motivación

O2 = Satisfacción laboral

r = correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Motivación en el desempeño laboral

Variable 2: Satisfacción en el trabajo

3.3. Población y muestra

Población

La conformó los servidores del RENIEC - Trujillo constituido por 20 personas.

Muestra

No se consideró una muestra aleatoria, debido a que tomará la totalidad de la población que corresponde a un total de 20 servidores del RENIEC – Trujillo, los cuales son distribuidos de la manera siguiente:

Administrador de la Agencia: 01

Profesionales: 19

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica corresponde al uso del cuestionario, que se tiene en cuenta investigaciones donde no se considera la experimentación transversal. En esta técnica frecuentemente emplea cuestionarios que son aplicados en múltiples contextos (Carrasco, 2014).

Instrumentos

El instrumento lo constituye un sinnúmero de interrogantes formulados de manera directa al grupo poblacional bajo análisis. Las interrogantes se muestran de forma ordenada y sistematizada con las variables en estudio (Ñaupas, 2018).

El instrumento sobre motivación lo conforma 20 ítems ordenados en dos dimensiones, donde la primera variable viene a ser la motivación extrínseca con 12 ítems, donde la dimensión motivación intrínseca tiene en cuenta 8 ítems.

Respecto a la escala empleada fue ordinal de 5 valoraciones: “1 = Muy inadecuada, 2 = Inadecuada, 3 = Regular, 4 = Adecuada, 5 = Muy adecuada”.

Considerando el instrumento de satisfacción en el trabajo la conformó 23 ítems distribuidos en las cuatro dimensiones, siendo la primera dimensión “reto del trabajo” con 5 ítems, además, la “dimensión sistema de recompensas justas” cuenta con 9 ítems, la dimensión Condiciones favorables con 5 ítems y la dimensión Apoyo

y colaboración está compuesto con 4 ítems. En cuanto a la escala empleada fue ordinal de 5 valoraciones: “1 = Nunca, 2 = casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre”.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Según Rivera (2017), en cuanto a la validación de esta herramienta se logra mediante técnicas de consistencia estructural, para lo cual se afectó el juicio de tres expertos científicos concedores y administrativos.

Confiabilidad

Es una herramienta que se obtiene utilizando el Alpha de Conbrach, que se utiliza para evaluar las respuestas al cuestionario de la muestra piloto en el programa SPSS V 26 confiabilidad.

Rivera (2017) mostró en su investigación que el cuestionario en el que los datos procesados en SPSS es la variable motivación arrojó un valor de confiabilidad de 0,896. Estabilidad, porque ha alcanzado un muy buen nivel de confiabilidad.

Los datos evaluados con el SPSS presentaron un valor de confiabilidad instrumental de la variable satisfacción laboral de 0.943, esta variable se aplicó a la muestra piloto de colaboradores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, lo que permitió comprender la estabilidad de la variable satisfacción laboral, porque ha alcanzado un muy buen nivel de fiabilidad.

3.5. Procedimientos

En la selección de datos, se aplicó dos cuestionarios a los colaboradores del RENIEC Trujillo, brindando orientación en caso de problemas y se compila la información en un archivo de Excel tan pronto como se recopiló.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de seleccionar la información se utilizó en una hoja de cálculo de tabulación de doble entrada considerando la hoja de cálculo Excel de Microsoft,

luego serán transportados al programa SPSS V26, a fin de procesar y determinar el valor Rho de Spearman. Los hallazgos se reportaron en tablas y gráficos de barra necesaria para contrastar la hipótesis planteada.

3.7. Aspectos éticos

La investigación consideró el uso de referencias para citar el contenido de otros investigadores. Los cuestionarios se aplicaron teniendo en cuenta la confidencialidad de cada trabajador del RENIEC - Trujillo a la hora de complementar los medios de evaluación, y los datos ingresados se consideran genuinos por tratarse de investigaciones confiables para futuras investigaciones.

Pellegrino (1998) lo consideran "un estudio cuidadosamente diseñado y éticamente dirigido a poder responder preguntas específicas previamente formuladas" (p. 61). La aplicación de normas es importante en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

El instrumento para recolectar datos fue el cuestionario tipo escala de ordinal, construida a partir de las variables, dimensiones e indicadores, los que fueron validados y hallada su confiabilidad; se aplicó mediante el formulario Google forms, enviado a los colaboradores del RENIEC, los que respondieron a la brevedad; estos datos hallados fueron sistematizados en office Excel, y trasladados al programa estadístico SPSS v26; con los que se procesó y se obtuvo tablas y figuras, que se presentan a continuación:

4.2. Resultados por variables de investigación

4.2.1. Resultados de la variable Motivación laboral de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

Tabla 1.

Motivación laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

Nivel	n.º	%
Bajo	2	10.0
Medio	5	25.0
Alto	13	65.0
Total	20	100.0

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario de motivación laboral a colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021

Interpretación: Los valores altos mostrados en el nivel alto corresponde a motivación extrínseca y motivación intrínseca, en función a los hallazgos en la tabla 1 y figura 1, se observa niveles de motivación laboral alta en el 65,0% de los colaboradores, el 25,0% para el nivel medio y el 10,0% en el nivel bajo.

4.2.2. Resultados de la variable Motivación laboral en la dimensión extrínseca de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

Tabla 2.

Motivación laboral en la dimensión extrínseca de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

Nivel	n.º	%
Bajo	2	10.0
Medio	4	20.0
Alto	14	70.0
Total	20	100.0

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario de motivación laboral a colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021

Interpretación: En la tabla 2 y la figura 2, se considera los niveles de motivación laboral compensa la labor que realiza, además muestra preocupación de sus superiores por su desempeño y también se tiene en cuenta sus opiniones en su lugar de trabajo en la dimensión extrínseca, donde el 70,0 de los colaboradores lo considera en el nivel alto, donde el 20,0% en el nivel medio y con 10,0% en el nivel bajo.

4.2.3. Resultados de la Variable Motivación laboral en la dimensión intrínseca de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

Tabla 3.

Motivación laboral en la dimensión intrínseca de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

Nivel	n.º	%
Bajo	3	15.0
Medio	4	20.0
Alto	13	65.0
Total	20	100.0

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario de motivación laboral a colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021

Interpretación: En la tabla 3 y la figura 3, se tiene en cuenta los niveles de motivación laboral donde los colaboradores tienen un sinnúmero de incentivos en el trabajo, es permite sentirse importantes y cuentan con capacitaciones necesarias para ascender de puesto en la dimensión intrínseca, donde el 65,0 de los colaboradores está el nivel alto, el 20,0% en nivel medio y el 15,0% en nivel bajo.

4.2.4. Resultados de la Variable Satisfacción laboral de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

Tabla 4.

Satisfacción laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

Nivel	n.º	%
Bajo	4	20.0
Medio	15	75.0
Alto	1	5.0
Total	20	100.0

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario de motivación laboral a colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021

Interpretación: Se observa que los niveles de satisfacción laboral donde se tiene en cuenta el reto del trabajo, los sistemas de incentivos, condiciones en favor y apoyo y colaboración. Es así, que los porcentajes reportan que el 75,0 lo considera en el nivel alto, el 20,0% en el nivel medio y el 5,0% en el nivel bajo.

4.2.5. Resultados de la variable satisfacción laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

Tabla 5.

Satisfacción laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

Nivel	n.º	%
Bajo	5	25.0
Medio	5	25.0
Alto	10	50.0
Total	20	100.0

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario de motivación laboral a colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021

Interpretación: En la tabla 5 y la figura 5, se muestra que los niveles de satisfacción laboral en la dimensión reto al trabajo se refiere a que en su puesto de trabajo se le brinda la oportunidad de realizar aspectos en las que se destaca y si tiene mayor o menor éxito en el trabajo. Los resultados indican que el 50,0% de los colaboradores lo considera en el nivel alto, el 25,0% en el nivel medio y con el 25,0% en el nivel bajo.

4.2.6. Resultados de la variable satisfacción laboral en la dimensión sistema de recompensas justas de los colaboradores del RENIEC - Trujillo.

Tabla 6.

Niveles de Satisfacción laboral en la dimensión sistema de recompensas justas de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

Nivel	n.º	%
Bajo	3	15.0
Medio	0	0.0
Alto	17	85.0
Total	20	100.0

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario de motivación laboral a colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021

Interpretación: En la tabla 6 y la figura 6, podemos observar que los niveles de la satisfacción laboral en la dimensión sistema de recompensas justas. Se refiere que la Institución ofrece lugares de trabajo frecuente, además se participa en las decisiones de su entorno laboral y se percibe un salario estándar en la empresa donde se le brinde cierta estabilidad económica, encontrándose un 65,0% de los colaboradores lo considera en el nivel alto y el 15,0%, en el nivel bajo.

4.2.7. Resultado de la Variable de Satisfacción laboral en la dimensión condiciones favorables de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

Tabla 7.

Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral en la dimensión condiciones favorables de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

Nivel	n.º	%
Bajo	1	5.0
Medio	5	25.0
Alto	14	70.0
Total	20	100.0

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario de motivación laboral a colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021

Interpretación: En la tabla 7 y la figura 7, se muestra la satisfacción laboral en la dimensión condición favorable, donde el trabajador tiene en cuenta con los bienes y materiales para un adecuado desempeño en el trabajo, teniéndose la posibilidad de elegir su propia manera de trabajar. Además, se encuentra que el 70,0% de los colaboradores lo considera en el nivel alto, el 25% en el nivel medio y el 5,0%, en el nivel bajo.

4.2.8. Resultados de la variable satisfacción laboral en la dimensión apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

Tabla 8.

Distribución de frecuencias de la satisfacción laboral en la dimensión apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

Nivel	n.º	%
Bajo	4	20.0
Medio	6	30.0
Alto	10	50.0
Total	20	100.0

Nota: Resultados de la aplicación del cuestionario de motivación laboral a colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021

Interpretación: En esta dimensión se muestra que los niveles de la satisfacción laboral en la dimensión apoyo y colaboración según la distribución porcentual, es: El 50,0 lo considera en nivel alto, el 30% en nivel medio y el 20,0%, en nivel bajo.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Prueba de hipótesis general

Motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021.

Tabla 9.

Correlación entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

			Motivación	Satisfacción laboral
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de Correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)		,000
	Satisfacción Laboral	N	20	20
		Coeficiente de Correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	20	20

Nota: Resultados de aplicación de cuestionarios de motivación y satisfacción laboral.

** $p < 0.01$: Correlación altamente significativa.

Interpretación: En la tabla 9 se comprueba como en otros estudios reportados en los antecedentes que, conforme el colaborador tiene mayores logros en su trabajo traerá como consecuencia una mejora en su satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo, donde la correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0,896$) representa una alta relación positiva entre las variables; rechazándose la hipótesis nula (H_0) considerándose la hipótesis alterna (H_1).

4.3.2 Prueba de hipótesis específica

4.3.2.1. Relación entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC – Trujillo 2021.

Tabla 10.

Motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

			Motivación	Reto al trabajo
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de Correlación	1,000	,892**
		Sig. (bilateral)		,000
	Reto al trabajo	N	20	20
		Coeficiente de Correlación	,892**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	20	20

Nota: Resultados de aplicación de cuestionarios de motivación y satisfacción laboral.

** $p < 0.01$: Correlación altamente significativa.

Interpretación: En la tabla 10, se encontró que la motivación en el trabajo se relaciona con los retos del trabajo presentado donde se tiene en cuenta el poder gestionar el talento humano donde se crea, mantiene y desarrolla un equipo de trabajo con el talento, destrezas y motivación que sea suficiente para alcanzar las metas organizacionales. Esto se justifica con los hallazgos del estudio donde se observa que la motivación que tiene una alta relación (correlación Rho de Spearman positiva $Rho=0,892$) con la satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC - Trujillo, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptándose la hipótesis alterna (H_1).

4.3.2.2. Relación entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión sistema de recompensas de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021.

Tabla 11.

Prueba de correlación entre la motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión sistema de recompensas de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

		Motivación	Recompensas
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,867**
		N	,000
			20
	Recompensas	Coeficiente de Correlación	,867**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

Nota: Resultados de aplicación de cuestionarios de motivación y satisfacción laboral.

** $p < 0.01$: Correlación altamente significativa.

Interpretación: En la tabla 11 la motivación se relaciona con la dimensión sistema de recompensas que implica que el trabajador cuando realiza un trabajo recibe algún tipo de reconocimiento, se le ofrece un nuevo puesto de trabajo y las condiciones salariales que recibe satisfacen sus necesidades básicas. Es así, que se puede observar que la motivación tiene una relación alta con la satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión sistema de recompensas de los colaboradores del RENIEC - donde la correlación de Rho de Spearman ($Rho=0,867$) representa una alta relación positiva entre las variables; rechazándose la hipótesis nula (H_0) considerándose la hipótesis alterna (H_1).

4.3.2.3. Motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión condiciones favorables de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021.

Tabla 12.

Motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión condiciones favorables de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

			Motivación	Condiciones favorables
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de Correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)		,000
	Condiciones favorables	Coeficiente de Correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	20	20

Nota: Resultados de aplicación de cuestionarios de motivación y satisfacción laboral.

** $p < 0.01$: Correlación altamente significativa.

Interpretación: En la tabla 12, en lo que se refiere a la motivación laboral relacionado con las condiciones favorables dentro de la organización se refiere a que el trabajador está de acuerdo con los convenios, disposiciones o leyes laborales que justifica su trabajo, además de contar con bienes y materiales para su mejor desempeño laboral. Por lo tanto, se observa que, la motivación muestra una alta relación con la satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión condiciones favorables de los colaboradores del RENIEC - Trujillo, donde la correlación de Rho de Spearman ($Rho=0,896$) representa una alta relación positiva entre las variables; rechazándose la hipótesis nula (H_0) considerándose la hipótesis alterna (H_1).

4.3.2.4. Motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión Apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021.

Tabla 13.

Motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión Apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

			Motivación	Apoyo
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de Correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)		,000
	Apoyo	Coeficiente de Correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	20	20

Nota: Resultados de aplicación de cuestionarios de motivación y satisfacción laboral.

** $p < 0.01$: Correlación altamente significativa.

Interpretación: En la tabla 13, se tiene en cuenta la motivación laboral en función a la variable satisfacción con el desempeño laboral en la dimensión apoyo y colaboración se puede observar que entre los compañeros de trabajo se muestran amables y siempre cooperan entre ellos y el jefe valor el esfuerzo que se hace en su trabajo. Esto significa que la motivación tiene una alta relación con la satisfacción en el desempeño laboral con la dimensión Apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo, donde la correlación de Rho de Spearman ($Rho=0,833$) representa una alta relación positiva entre las variables; rechazándose la hipótesis nula (H_0) considerándose la hipótesis alterna (H_1).

V. DISCUSIÓN

Al relacionar la variable el desempeño laboral con la satisfacción, luego de aplicar la prueba Rho de Spearman, se encuentra relación entre ambas variables. En resumen, los hallazgos de la investigación indican que los empleados pueden sentir entusiasmo y satisfacción independientemente unos de otros. Esto es a la conclusión de que Delgado y Di Antonio (2010) creen que la motivación laboral está asociada con la satisfacción del desempeño en el trabajo. Estar motivado en el trabajo medio ambiente y obtener un mayor nivel de satisfacción en todas las tareas que realizan dentro de la empresa. Por tanto, esta investigación coincide con ésta, pues se encuentra que los empleados tienen mayor entusiasmo y satisfacción con el desempeño laboral, lo que contribuye a una mayor calidad de su trabajo, y sienten un sentido de identidad con la organización. Además, se debe tener en cuenta que los individuos son mejores cuando tienen alta satisfacción, lo que producirá un adecuado desarrollo dentro de la organización.

Asimismo, Sánchez (2014) indicó una alta correlación entre variables, porque la motivación laboral es considerada como un requerimiento básico dentro de la organización, sin embargo, Maza (2018) indicó que la motivación laboral no solo afecta los compromisos de los colaboradores, sino que también afecta a los propios colaboradores. Satisfacción laboral En cuanto a grado y actitud, coincidimos con los investigadores porque mencionaron lo importante de entender que las variables de investigación juegan un papel de importancia en los colaboradores del RENIEC.

Por el contrario, Espaderos (2016) publicó un estudio titulado “La relación entre el desempeño del Consejo de Gestión Financiera de Santa Lucía Cotzumalguapa y la satisfacción laboral” y no encontró relación entre el desempeño laboral y satisfacción en el trabajo, pues, los colaboradores afirman tienen un alto nivel de trabajo para ellos, pero la satisfacción laboral no es alta.

Hay que tener en cuenta que García (2010) cree que la satisfacción de los colaboradores incide en el control de aspectos externos e internos, los internos

incluyen la calidad, expectativas, necesidades y características de personalidad de cada individuo.

Por otro lado, los aspectos externos incluyen la infraestructura, el medio social y el entorno del trabajo. Además, en la naturaleza de la organización, las actitudes de los empleados se forman en base a sus creencias y sentimientos, actitudes que en última instancia determinan la visión del socio de su lugar de trabajo, que a su vez determina sus acciones y comportamientos.

La motivación como la hemos visto, implica diferentes variables de desempeño construidas en base a gestión de recursos humanos. El considerar los recursos humanos implica la planificación, desarrollo y seguimiento del esfuerzo laboral de la empresa. Otra forma es mirar los recursos humanos en la empresa desde la perspectiva del "capital humano", referidas al conocimiento y habilidades del equipo de trabajo. Evidentemente, constituyen los recursos humanos de cualquier organización son sus activos más protegidos. Para muchos jefes y ejecutivos, los colaboradores son la principal fuente de ventajas competitivas organizacionales. (Brown, 1998).

Considerando la correlación de Spearman ($Rho = 0,892$), indican la existencia de una relación directa de la motivación con la satisfacción del desempeño laboral en la dimensión reto al trabajo ($Rho = 0,892$) representa la alta correlación de variables, debido a que el trabajo estimula sus ganas de superación, además le produce satisfacción por el trabajo que realiza, por otro lado, el puesto de trabajo le brinda oportunidades para realizar las cosas en las que destaca el trabajador, por otro lado se sabe que si el trabajo tiene mayor o menor éxito, el trabajador se considera responsable por lo que hace y pone todo de su parte por desempeñarse bien en tu trabajo.

De igual forma, Kemoh (2016) en un artículo académico denominado "El Impacto de la Motivación en el desenvolvimiento del trabajador", responden proactivamente al trabajo en las condiciones que deben afrontar, y constató que los empleados de la organización confían en su formación, lo que les ayuda a gestionar

cambios y nuevas situaciones en la organización.

Cabezas (2015) obtuvo variables de evaluación similares en un estudio, y el resultado es que existe una baja relación, donde, Ruiz (2015) indica que es de importancia la implementación de un plan estratégico para mejorar la motivación laboral y tener un mayor compromiso a trabajar. Organización, estos resultados contradicen nuestros resultados, lo que se puede demostrar por una relación muy significativa.

Robbins (2013) cree que considerar los motivos que inciden en el desempeño en el trabajo en la dimensión de "desafío laboral" significa que los empleados pongan en práctica todas sus habilidades y destrezas en el campo de actividad o puesto asignado, asignen tareas y logren resultados, por lo que los empleados deben deshacerse de las condiciones que dificultan su desarrollo y necesitan ser evaluadas, para comprender cómo se realiza el trabajo o actividad, y hacer sugerencias de mejora de esta manera. Cabe señalar que si los empleados tienen más oportunidades para difundir lo que pueden hacer o lo que hacen, se sentirán satisfechos, positivos y productivos y, por lo tanto, aceptarán nuevas obligaciones y oportunidades de desarrollo profesional.

Según la relación de Spearman, encontró que la motivación se relaciona con la satisfacción del desempeño en el trabajo en las dimensiones del sistema de recompensa justa del empleado ($Rho = 0,867$) representa la alta correlación de variables. Esto se debe a que cuando realiza un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento y la institución ofrece puestos de trabajo constantemente, también participa en las decisiones de su área u oficina y percibe un salario adecuado que le brinda cierta estabilidad económica, sabe también que las cargas de trabajo están bien repartidas, las condiciones salariales que recibes en su empleo satisfacen tus necesidades básicas, también la Institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso, teniendo muchas posibilidades de promoción en la Institución.

De igual manera, (Fuentes, 2018), en la investigación: la motivación y desempeño laboral del catastro del IX distrito de Lima bajo el Registro Nacional SUNARP, concluyó que la motivación en relación con el desempeño laboral es significativa y el sistema de recompensa por relevancia, esto significa que los colaboradores tienen condiciones salariales justas y su empleo satisface sus necesidades básicas.

Para Rubio (2019), los resultados muestran que la motivación está relacionada con la segunda dimensión, es decir, el sistema de recompensa justa y la política justa en la organización; significa, proporcionar al trabajador lo que verdaderamente este merece. En el análisis de esta dimensión, los empleados deben reconocer que es justo que las organizaciones otorguen recompensas e incentivos apropiados a los empleados porque se esfuerzan por dar cumplimiento con los planes o tareas descritos por la empresa; estos incentivos son de naturaleza económica o se promueven porque han logrado avances significativos en el lugar de trabajo.

De igual manera Cueva (2017), en su investigación sobre la asociación de la satisfacción en el trabajo y el desempeño de los empleados de Mibanco, se llegó a la conclusión que, en condiciones favorables, la satisfacción laboral de los empleados de Mibanco se asocia con una mayor satisfacción laboral. Esto significa que los empleados creen que las reglas y procedimientos ayudan hacer un buen trabajo.

La tercera dimensión corresponde a condiciones que son favorables al trabajador, lo que significa que el lugar de trabajo debe tener en cuenta los recursos necesarios y suficientes; el ambiente tiene en cuenta las condiciones físicas seguras y el aseo de la oficina necesaria que permita lograr el mejor desempeño laboral. Esto es digno del colaborador para darles trabajo. Esta condición tiene un significado extraordinario, porque si se encuentra cómodo, a gusto y tiene seguridad, completará de manera satisfactoria su jornada laboral (Reeve, 2003).

Según la correlación de Spearman, la relación directa entre motivación y satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión condiciones favorables ($Rho = 0,837$), que representa la alta correlación de variables. Esto significa que la Institución cumple con el trabajador por los convenios, las disposiciones y leyes laborales pactadas con él, además, cuenta con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral y tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo, teniendo un área adecuada para realizar su trabajo en donde se tiene en cuenta reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo.

De igual forma, Zelada (2016) en su estudio sobre la satisfacción de los colaboradores y el desempeño en el trabajo. Gestión Educativa Local 02- La Esperanza, Trujillo. La conclusión es que, teniendo en cuenta el apoyo y la colaboración de los colaboradores, se presenta una asociación de la satisfacción en el trabajo con el desempeño laboral y ellos también creen que sus compañeros son responsables de todos los retos que su trabajo merece.

Finalmente, se tiene en cuenta la motivación laboral en función a la variable satisfacción con el desempeño laboral en la dimensión apoyo y colaboración se puede observar que entre los compañeros de trabajo se muestran amables y siempre cooperan entre ellos y el jefe valor el esfuerzo que se hace en su trabajo. Esto significa que la motivación tiene una alta relación con la satisfacción en el desempeño laboral con la dimensión Apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo, donde la correlación de Rho de Spearman ($Rho=0,833$) representa una alta relación positiva entre las variables; rechazándose la hipótesis nula (H_0) considerándose la hipótesis alterna (H_1).

Esto se debe a que los compañeros se muestran amables y siempre cooperan entre ellos y saben que su jefe valora el esfuerzo que hacen durante su trabajo, también lo apoya y te explica de manera clara y completa las tareas las tareas que tiene que realizar, sintiendo que sus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece.

Alcalá (2017) hace referencia a la última dimensión, apoyo y colaboración, lo que significa que colaboradores con diferentes habilidades y actitudes van escalando diversas promociones y ganando un mejor posicionamiento en la organización. Esto se debe a su extraordinario desarrollo y cooperación; también es importante que los colaboradores demuestren humildad, compartan sus conocimientos e influyan en su equipo brindándoles apoyo para lograr objetivos comunes, de manera que puedan influir en toda la sociedad como parte del equipo de la empresa. Además, las relaciones y los sindicatos con jefes y compañeros son parte del fortalecimiento del trabajo de equipo en la organización y el alcance de las metas organizacionales.

Por lo tanto, se concluye que la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la institución pública estudiada son positivas, además se evidenció que hay una relación positiva entre las dimensiones e indicadores estudiados. Se evidencia esta relación por lo cual en esta investigación se concluye que existe una asociación de influencia positiva, que a medida que se tenga una adecuada motivación se alcanzará un buen desempeño laboral entre los colaboradores del RENIEC.

VI. CONCLUSIONES

Se presenta una considerable relación con la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC – Trujillo, donde la correlación de Rho de Spearman ($Rho=0,896$) representa una alta relación positiva entre las variables; rechazándose la hipótesis nula (H_0) considerándose la hipótesis alterna (H_1).

La motivación tiene una considerable relación con la satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC - Trujillo, considerando la correlación de Spearman ($Rho=0,892$) donde se le brinda la oportunidad de realizar las cosas en las que el trabajador se destaca.

La motivación tiene relación significativa con la satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión sistema de recompensas de los colaboradores del RENIEC - Trujillo, en la correlación se encontró un valor de Spearman ($Rho=0,867$), esto quiere decir que los aspectos salariales que recibe en su empleado satisfacen sus principales necesidades.

La motivación tiene alta relación con la satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión condiciones favorables de los colaboradores del RENIEC - Trujillo, según la correlación de Spearman ($Rho=0,837$) en el que se cree que los procedimientos encaminan a hacer el trabajo y se tiene en cuenta todos los bienes y materiales en mejora de la actividad laboral.

La motivación tiene una considerable relación con la satisfacción en el desempeño laboral en la dimensión Apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo, según la correlación de Spearman ($Rho=0,833$), donde se considera que el jefe brinda apoyo y da explicación de forma entendible y se encuentra que sus compañeros asumen responsablemente cada reto que su trabajo requiere.

VII. RECOMENDACIONES

Al Jefe de Oficina (Pablo Casals) del RENIEC, sugerir procedimientos, por parte de la gerencia, que permita desarrollar y poder mejorar los aspectos de la motivación en especial los extrínsecos en lo que se refiere a la promoción interna, entrenamientos, reconocimientos y el entorno físico en el trabajo.

Al responsable de Talento Humano, deberá considerarse un plan que permita incentivar a los colaboradores de la Agencia del RENIEC, considerando estimular el desempeño a fin de empatizar con los colaboradores, en especial a lo que se refiere a horarios convenientes y a la atención que se necesita y los requerimientos de los colaboradores.

Al Jefe de Oficina (Pablo Casals) del RENIEC, establecer metas retadoras para el personal y reconocer los resultados alcanzados.

Al Jefe de Oficina (Pablo Casals) del RENIEC, crear un ambiente para el personal, facilitando la implementación un ambiente agradable de trabajo.

REFERENCIAS

- Alcalá, A. (2012). *Alerta: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Ediciones Díaz de Santos.
- Bohórquez, M. (2007). *Artículo sobre concepto de desempeño laboral con aportaciones de autores varios*. *Revista Ius Veritas*. Vol1. p.129-130. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral#scribd>
- Brown, S. (1998). *A Strategy for the Emerging HR Role*. Human Resources Professional. Mc Graw Hill.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima. Edit. Grijley.
- Cronin, J. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension*. U.S.A.: *Journal of Marketing*. N° 128, p. 2-4, New York.
- Cueva, K. y. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. Obtenido de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espaderos, A. R. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem>
- Fernández, R (2013). *La gestión del Marketing de servicios*. (4a ed.). Buenos Aires, Argentina: Edit. Ariel.
- Fernández, D. (2014). *Gestión del marketing de servicios. Principios y aplicaciones para la actividad gerencial*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Fuentes, J. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble. Zona Registral N° IX – Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos SUNARP, 2017*. Lima: Grijley.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. México: Ed. Mc. Graw Hill.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. México: Uteha.
- Garrido, S. (2006). *Satisfacción de los colaboradores. Dirección estratégica*. (2a. ed.). Madrid: Mc Graw Hill.

- Gibson, I. (1997). *Las organizaciones*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Gloss, E. (2010). *Calidad de atención. Escuela Nórdica*. México: Ed. Reverte.
- Hernández, F. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P. y Skinner, S. (1997). *Gestión: calidad y competitividad*. España: McGraw-Hill/ Interamericana.
- Kemoh, L. (2016). *The Impact Of Motivation On Employees Performance In An Organization: A Case Of Unicef Somalia*. United States: International University-Africa.
- Kotler, P. (2003). *Marketing*. Madrid, España: Edición para Latinoamérica.
- López, R. (2012). *La Gestión del tiempo Personal y Colectivo*. Barcelona: Graó.
- Morillo, S. (2016). *Satisfacción laboral, descripción teórica de sus determinantes, dando punto de vista de la satisfacción laboral*. Obtenido de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Ediciones U.
- Pellegrino, E. (1998). *Medicine, Science, Self-Interest: Value Sets in Conflict*. USA: Elsevier (Pergamon).
- Prieto, A. (2013). *Calidad de servicio para el desarrollo de la competitividad empresarial. Una reflexión teórica*. Venezuela: Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo LUZ-COL: Impacto Científico. Vol. 8, Nº 2.
- Ramírez, T. (2018). *Satisfacción de los colaboradores y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018*. Chota - Cajamarca: Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.
- Rivera, C. (2017). *Factores motivadores del desempeño laboral y su relación con la satisfacción de los colaboradores del RENIEC Agencia Santa del distrito de Chimbote en el primer trimestre del año 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo: Facultad de Ciencias Administrativas.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Rubio, C. (2009). *Motivación y empleabilidad*. Madrid - España: Caritas.

- Sánchez, L. (2017). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzman distribuciones SAC*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Vilema, M. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los colaboradores. Caso de estudio: Codiempaques del Ecuador*. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Zelada, M. (2016). *Satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza de la provincia de Trujillo, año 2016*. Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/463/zelada_jm.pdf?se
- Zúñiga, D. (2021). *Clima laboral y motivación en el área de fiscalización de trámites del RENIEC - Lima*. Lima - Perú: Universidad Señor de Sipán. Pimentel: Facultad de Administración.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
VARIABLE 1 MOTIVACIÓN LABORAL	La motivación laboral está relacionada con los componentes, dimensiones o categorías establecidas en las diferentes teorías desarrolladas para explicar la motivación como principio determinante del desempeño laboral. Además, el Desempeño Laboral se puede definir, según (Bohórquez, 2007) como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Se evaluará mediante las siguientes dimensiones: Motivación extrínseca Motivación intrínseca	- Motivación extrínseca	Remuneración Promoción interna Capacitaciones Reconocimiento Progreso Oportunidades de trabajo Ambiente físico	1 = Inadecuada 2 = Adecuada 3 = Regular 4 = Excelente Nivel: Excelente Bueno Regular Malo
			- Motivación intrínseca	Autoconfianza Incentivo Seguimiento Sentido de crecimiento Ética empresarial	
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	Se define la satisfacción laboral como "la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial" (Morillo, 2016)	Se evaluará mediante las siguientes dimensiones: Retos del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables, y apoyo y colaboración.	Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante. Naturaleza del trabajo. Logro. Identidad en la tarea	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho
			Sistema de recompensas justas	Reconocimiento Demandas del trabajo Estándares del salario. Equidad – desigualdad Oportunidades de ascender. Políticas de ascenso. Rotación del personal	
			Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo Clima organizacional Autonomía Expectativas	
			Apoyo y colaboración	Colegas colaboradores. Relaciones con los compañeros. Líderes tolerantes	

Anexo 1

Matriz de instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	No. ITEMS	%	ITEMS
VARIABLE 1 MOTIVACIÓN LABORAL	- Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción interna • Capacitaciones • Reconocimiento • Progreso • Oportunidades de trabajo • Ambiente físico 	12	27.91%	¿Considera que su haber compensa el cargo que ocupa? ¿El haber que percibe le motiva hacer más efectivo su labor? ¿Los cargos y puestos libres de mayor rango son ocupados por convocatoria interna? ¿Considera que se aplica la línea de carrera en los ascensos? ¿Recibe capacitaciones relacionadas con el cargo que desempeña? ¿Recibe capacitaciones para fortalecer los puntos críticos de su desempeño laboral? ¿Recibe reconocimientos o incentivos por objetivos logrados? ¿Se evidencia preocupación de sus superiores por su desempeño? ¿Son consideradas sus opiniones en su área de trabajo? ¿Es reconocido el progreso que logra en el desempeño de sus funciones? ¿El trabajo que realiza le ha dado oportunidad de desarrollo? ¿El RENIEC posibilita instalaciones apropiadas para el desarrollo de sus actividades?
	- Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconfianza • Incentivo • Seguimiento de crecimiento • Ética empresarial 	8	18.60%	¿Considera que tienen las capacidades necesarias para hacer línea de carrera? ¿El RENIEC cuenta con un programa de incentivos laborales? ¿El RENIEC, cuenta programas motivacionales que le permiten sentirse importante en la organización? ¿Cuenta con las capacidades suficientes para ascender de puesto? ¿Necesita ser supervisado para realizar sus actividades? ¿Cuenta con el perfil necesario para cubrir un puesto de mayor responsabilidad? ¿Se siente capaz de proponer propuestas innovadoras en su área de trabajo? ¿Existe buenas conductas en los colaboradores del RENIEC?
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN	Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante. Naturaleza del trabajo. Logro.	5	11.63%	Tu trabajo estimula tus ganas de superación. Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo. Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas. Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable.

		Identidad en la tarea			Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo.
	Sistema de recompensas justas	Reconocimiento Demandas del trabajo Estándares del salario. Equidad – desigualdad Oportunidades de ascender. Políticas de ascenso. Rotación del personal	9	20.93%	<p>Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento.</p> <p>La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente.</p> <p>Participas en las decisiones de tu área, oficina.</p> <p>Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica.</p> <p>Las cargas de trabajo están bien repartidas.</p> <p>Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.</p> <p>La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso.</p> <p>Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución.</p> <p>La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia".</p>
	Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo Clima organizacional Autonomía Expectativas	5	11.63%	<p>La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.</p> <p>Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.</p> <p>Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo.</p> <p>La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores.</p> <p>Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo.</p>
	Apoyo y colaboración	Colegas colaboradores. Relaciones con los compañeros. Líderes tolerantes	4	9.30%	<p>Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo.</p> <p>Crees que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo.</p> <p>Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las tareas a realizar.</p> <p>Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece.</p>
TOTAL			43	100%	

Anexo 2

Cuestionario: Satisfacción en el desempeño laboral: Tomado de Rivera y Sotero (2017)

El presente cuestionario tiene como propósito conocer su opinión sobre la satisfacción en el desempeño laboral, la confiabilidad de su respuesta será respetada, por lo tanto, no es necesario que escriba su nombre, marque con x, según sea su apreciación.

1 = Inadecuada, 2 = Regular, 3 = Adecuada, 4 = Excelente

No.	items	1	2	3	4
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA					
1	¿Considera que su haber compensa el cargo que ocupa?				
2	¿El haber que percibe le motiva hacer más efectivo su labor?				
3	¿Los cargos y puestos libres de mayor rango son ocupados por convocatoria interna?				
4	¿Considera que se aplica la línea de carrera en los ascensos?				
5	¿Recibe capacitaciones relacionadas con el cargo que desempeña?				
6	¿Recibe capacitaciones para fortalecer los puntos críticos de su desempeño laboral?				
7	¿Recibe reconocimientos o incentivos por objetivos logrados?				
8	¿Se evidencia preocupación de sus superiores por su desempeño?				
9	¿Son consideradas sus opiniones en su área de trabajo?				
10	¿Es reconocido el progreso que logra en el desempeño de sus funciones?				
11	¿El trabajo que realiza le ha dado oportunidad de desarrollo?				
12	¿El RENIEC posibilita instalaciones apropiadas para el desarrollo de sus tareas?				
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA					
13	¿Considera que tienen las capacidades necesarias para hacer línea de carrera?				
14	¿El RENIEC cuenta con un programa de incentivos laborales?				
15	¿EL RENIEC, cuenta programas motivacionales que le permiten sentirse importante en la organización?				
16	¿Cuenta con las capacidades suficientes para ascender de puesto?				
17	¿Necesita ser supervisado para realizar sus tareas?				
18	¿Cuenta con el perfil necesario para cubrir un puesto de mayor responsabilidad?				
19	¿Se siente capaz de proponer propuestas innovadoras en su área de trabajo?				
20	¿Existe buenas conductas en los colaboradores del RENIEC?				

Anexo 2

Cuestionario sobre la satisfacción laboral

Autor: Robbins, S (2013). Adaptado: Bernal, V (2019)

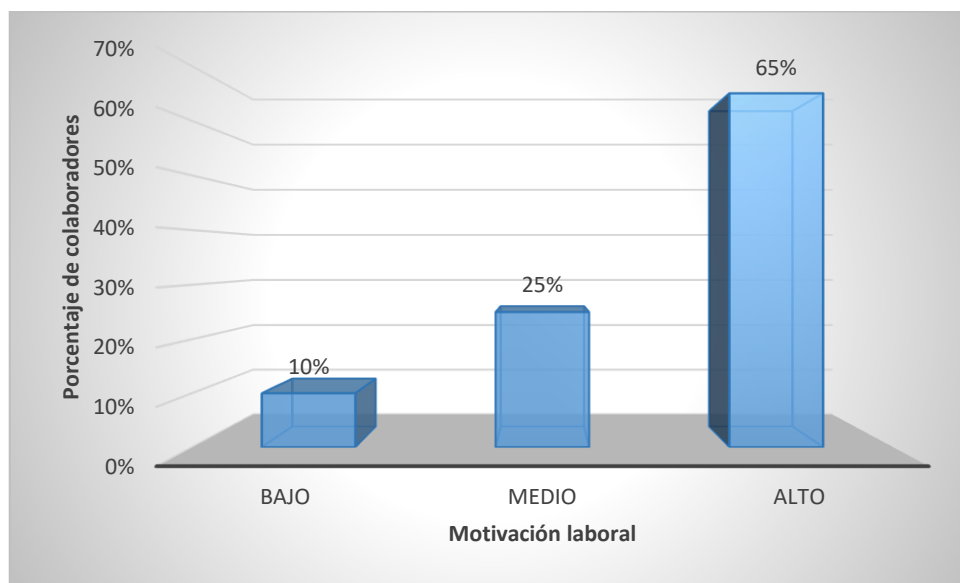
El siguiente cuestionario servirá en una investigación acerca de la satisfacción de los colaboradores del RENIEC Trujillo, motivo por el cual sírvase contestar las siguientes preguntas. Responda marcando con un aspa (x) en función a los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
D1: Reto del trabajo						
01	Tu trabajo estimula tus ganas de superación.					
02	Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo.					
03	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas.					
04	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable.					
05	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo.					
D2: Sistema de recompensas						
06	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento.					
07	La Institución ofrece puestos de trabajo constantemente.					
08	Participas en las decisiones de tu área, oficina.					
09	Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica.					
10	Las cargas de trabajo están bien repartidas.					
11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.					
12	La Institución valora tu trabajo y te brinda oportunidades de ascenso.					
13	Tienes muchas posibilidades de promoción en la Institución.					
14	La rotación del personal presenta "igualdad" y "justicia".					
D3: Condiciones favorables						
15	La Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
16	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.					
17	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo.					
18	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?.					
19	Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo.					
D4: Apoyo y colaboración						
20	Sus compañeros son amables y siempre cooperan contigo.					
21	Crees que tu jefe valora el esfuerzo que haces en tu trabajo.					
22	Tu jefe te apoya y te explica de manera clara y completa las					
23	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada					

Anexo 3:
**Resultados de la variable Motivación laboral de los
colaboradores del RENIEC - Trujillo.**

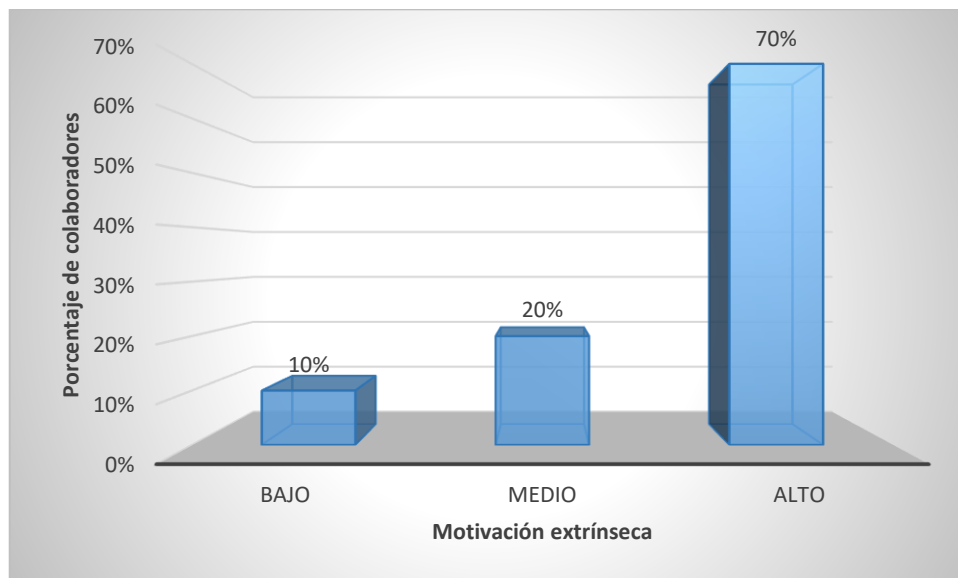
Figura 1. Niveles de motivación laboral de los colaboradores del RENIEC – Trujillo, 2021



Nota: Tabla 1

Resultados de la variable Motivación laboral en la dimensión extrínseca de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

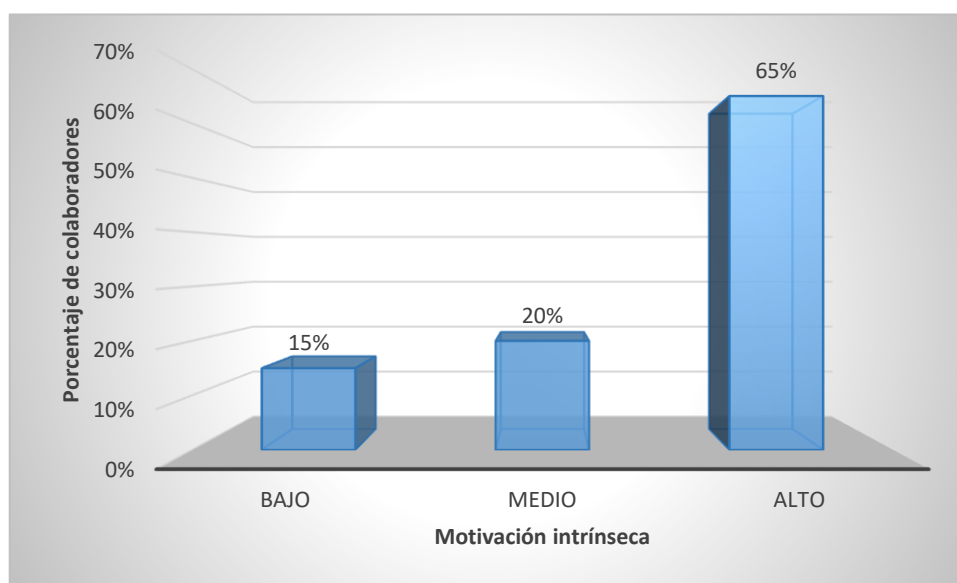
Figura 2. Motivación laboral en la dimensión extrínseca de los colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021.



Nota: Tabla 2

Resultados de la Variable Motivación laboral en la dimensión intrínseca de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

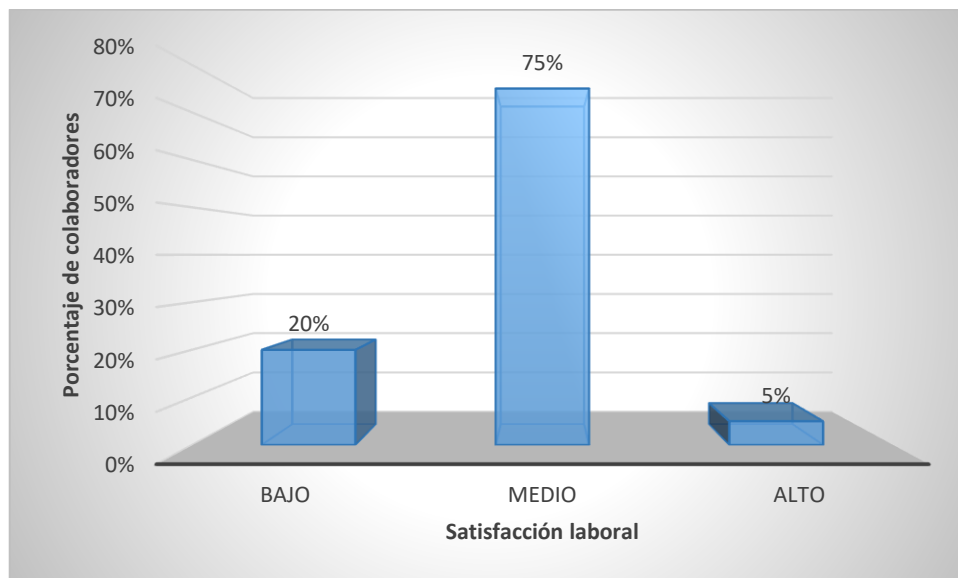
Figura 3. Motivación laboral en la dimensión intrínseca de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021



Nota: Tabla 3

Resultados de la variable satisfacción laboral de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

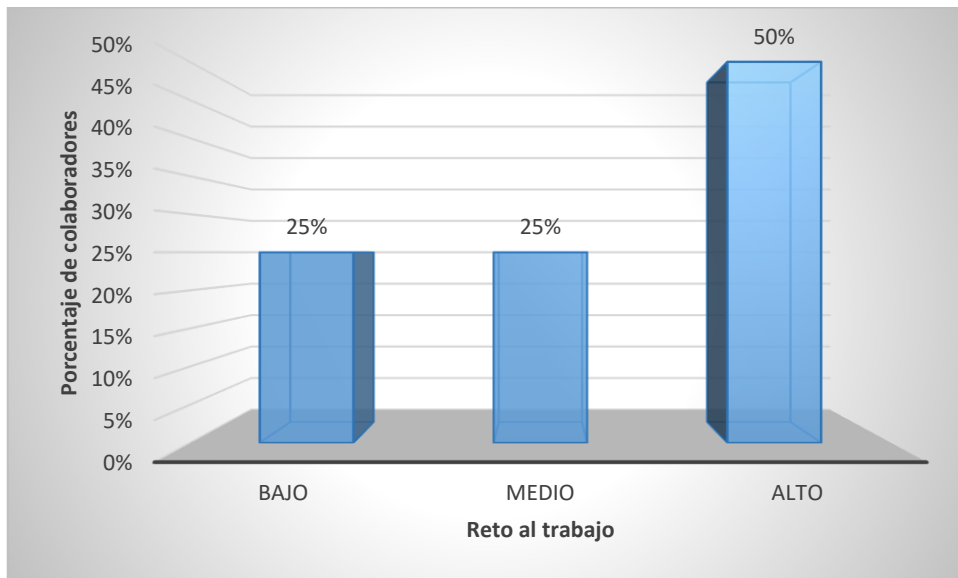
Figura 4. Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores del RENIEC – Trujillo 2021



Nota: Tabla 4

Resultados de la variable satisfacción laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

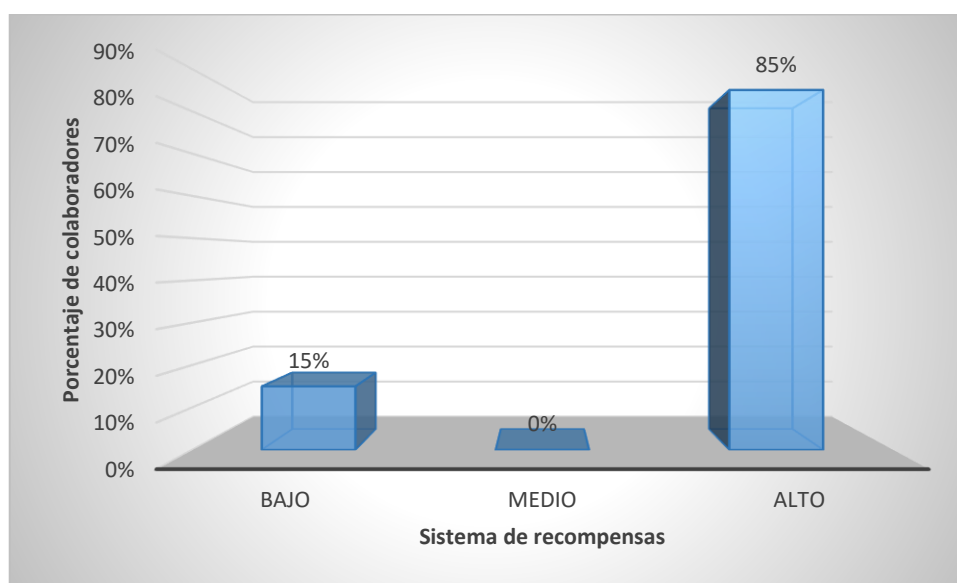
Figura 5. Niveles de satisfacción laboral en la dimensión reto al trabajo de los colaboradores del RENIEC-Trujillo 2021



Nota: Tabla 5

Resultados de la variable satisfacción laboral en la dimensión sistema de recompensas justas de los colaboradores del RENIEC– Trujillo.

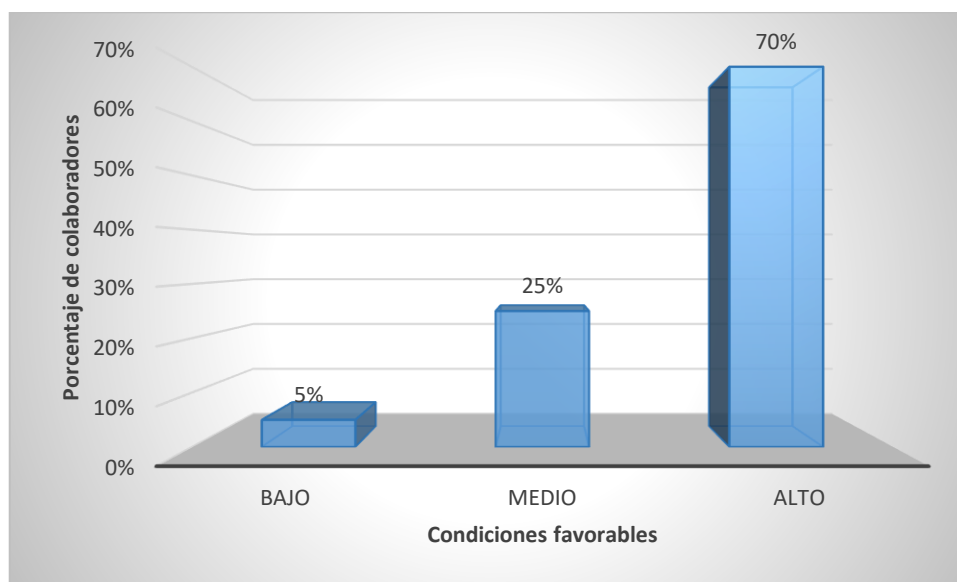
Figura 6. Niveles de satisfacción laboral en la dimensión sistema de recompensas de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021



Nota: Tabla 6

Resultado de la Variable de Satisfacción laboral en la dimensión condiciones favorables de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

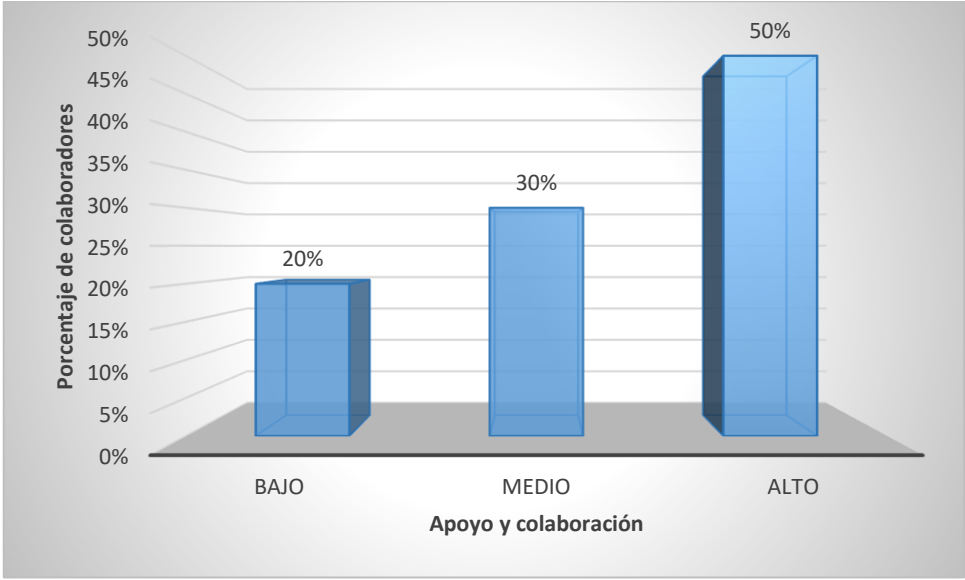
Figura 7. Niveles de satisfacción laboral en la dimensión condición favorable de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021



Nota: Tabla 7

Resultados de la variable satisfacción laboral en la dimensión apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC – Trujillo

Figura 8. Satisfacción laboral en la dimensión apoyo y colaboración de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021.



Nota: Tabla 8

ANEXO: VALIDEZ DE LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL RENIEC

TÍTULO: Motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

DIMENSION	Indicadores	N°	Ítem	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION II Y EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL INDICADOR II Y EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
Remuneración		1	¿Considera que su sueldo compensa la labor que realiza?															
				2	¿La remuneración percibida lo motiva a ser más efectivo?	X				X		X		X				
					¿Los cargos y puestos libres de mayor rango son ocupados por promoción interna?	X				X		X		X				
					¿Considera que se avanza la línea de carrera en las agencias?	X				X		X		X				
Capacitaciones		5	¿Eventualmente recibe capacitaciones relacionadas con el cargo que desempeña?	X				X		X		X						
			6	¿Recibe expectativas para fortalecer los puntos críticos de su desempeño laboral?	X				X		X		X					
Reconocimiento		7	¿Recibe reconocimientos o incentivos por objetivos logrados?	X				X		X		X						
			8	¿Se evidencia preocupación de sus superiores por su desempeño?	X				X		X		X					
				9	¿Son consideradas sus opiniones en su área de trabajo?	X				X		X		X				
Progreso		10	¿Es reconocido el progreso que evidencio en el desempeño de sus funciones?	X				X		X		X						
Oportunidades de trabajo		11	¿El trabajo que realiza le ha dado oportunidad de desarrollo?	X				X		X		X						
			Ambiente físico	12	¿El RENIEC cuenta con instalaciones apropiadas para el desarrollo de sus tareas?				X		X		X		X			
Autoconfianza		13			¿Considera que tienen las capacidades necesarias para hacer línea de carrera?				X		X		X		X			

MOTIVACION EXTRANSECA

CIOS

INTR

8

ervaciones (precisar si hay suficiencia):

ión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

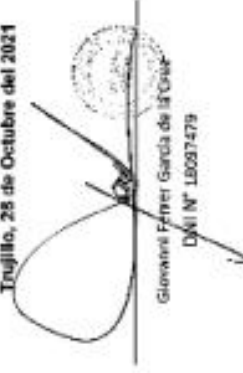
lidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Giovanni Ferrer Garcia de la Cruz
ocialidad del validador: Jefe de Oficina Registral Trujillo I

DNI: 18097479

ntesidad: El ítem responde al concepto técnico formulado.
erencia: El ítem es aplicado para aproximar al componente o
cción específica de construcción.
idad: Se aplicó sin dificultad alguna el resultado del ítem, en
de, color y dibujo.

e Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems permiten
suficientes para medir la dimensión.

Trujillo, 28 de Octubre del 2021


Giovanni Ferrer Garcia de la Cruz
DNI N° 18097479

ANEXO: VALIDEZ DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RENIEC

TÍTULO: Motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021

DIMENSION	Indicadores	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION N Y EL INDICADOR R		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
									SI	NO	SI	NO	SI		NO
RETO AL TRABAJO	Trabajo intelectual o estimulante	1	Tu trabajo estimula tus ganas de superación.				X		X			X			
		2	Te produce satisfacción tu trabajo por el mismo.			X		X		X		X			
	Naturaleza del trabajo	3	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas.				X		X		X		X		
		4	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable.				X		X		X		X		
	Identidad en la tarea	5	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo				X		X		X		X		
SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS	Reconocimiento	6	Cuando usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento.				X		X		X		X		
		7	La institución ofrece puestos de trabajo constantemente.				X		X		X		X		
	Demandas del trabajo	8	Participas en las decisiones de tu área, oficina.				X		X		X		X		
Estándares del salario.	9	Percebes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica.				X		X		X		X			
	Equidad - desigualdad	10	Las cargas de trabajo están bien repartidas.				X		X		X		X		
		11	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen				X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Aplicable después de corregir

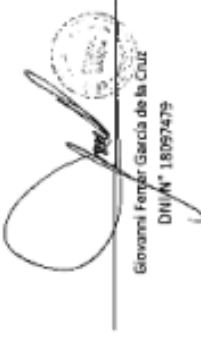
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Giovanni Ferrer García de la Cruz DNI: 18097479

Especialidad del validador: Jefe de Oficina Registral Trujillo I

Preferencia: Item corresponde al concepto referido. **Formulado**
Referencia: El Item es adecuado para representar el patrimonio o
generar derechos del sujeto. **Generación**
Calidad: Se entenderá discutida alguna el otorgamiento del Item, es
correcto, bueno y sí. **Siempre**

Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los items planteados
son suficientes para medir la dimensión

Trujillo 28 de Octubre del 2021


Giovanni Ferrer García de la Cruz
DNI/N° 18097479

erraciones (precisar si hay suficiencia): _____

ión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

lidos y nombres del juez validador. **Dof Mg: Elbert Javier Llanos Palacios** **DNI: 16699585**

ecialidad del validador: **Supervisor de Oficina Registral Trujillo I**

Trujillo, 28 de Octubre del 2021

tiencia: El ítem correspondiente al concepto técnico formulado
levancia: El ítem es apropiado para representar al componente o
sión específica del concepto
bilidad: Se emite sin efecto si a guisa de inactividad del ítem, es
do, exacto y directo

a: Si concierne, se dice suficiente cuando los ítems planteados
suficientes para medir la dimensión


Elbert Javier Llanos Palacios
DNI N° 16699585

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicables [x] No aplicables [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Lourdes Cecilia Rojas Muñoz


DNI: 18137113

Especialidad del validador: Gestión Pública

Trujillo, 28 de Octubre del 2021

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión respectiva del currículo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, conciso y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Lourdes Cecilia Rojas Muñoz
DNI N° 18137113

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicabile [] No aplicabile []

Apellidos y nombres del juez validador. Dⁿⁱ Mg: Lourdes Cecilia Rojas Muñoz CMI: 18137113

Especialidad del validador: Gestión Pública

Trujillo 28 de Octubre del 2021

Particularidad: Item concerniente al concepto técnico formulado.
Observación: El ítem es apropiado para representar al comparente o dimensión específica del constructo.
Comentario: Se evidencia un error al momento del ítem, es correcto, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Lourdes Cecilia Rojas Muñoz
DNI N° 18137113

Anexo 4:
Fotografías de colaboradores del Reniec





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Motivación y satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores del RENIEC - Trujillo 2021", cuyo autor es DANIEL MUÑOZ LIZBETH SOCORRO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 15 de Febrero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS DNI: 23854868 ORCID 0000-0002-5514-6707	Firmado digitalmente por: EDWARDSAE el 15-02- 2022 18:16:01

Código documento Trilce: TRI - 0289624