



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE FORTALECIMIENTO DE
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DEL REGISTRO
CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN
DEL CANTÓN BALZAR.**

Autora:

Silva Briones Denise Marlene

Tutor:

PhD. Guzmán Hernández Ramón.

Balzar, Ecuador

2020

DEDICATORIA

A Dios por guiarme hacia el buen camino, por darme la fortaleza de seguir adelante creciendo profesionalmente, por todo el esfuerzo y empeño desplegado en mis labores.

A mi madre y madre por darme el apoyo de seguir adelante, que una caída no es ningún impedimento para seguir nuestros sueños.

A mi hermana por su cariño, por darme muchos consejos para mejorar y evolucionar como persona.

A mis hermanos por estar siempre presente, acompañándome y apoyándome.

Y por último a mi abuelito que a pesar de no estar conmigo, ha estado enviándome un millón de bendiciones desde el cielo.

Silva Briones Denise Marlene



AGRADECIMIENTO

La ayuda que me han proporcionado ha sido de suma importancia, gracias a las personas que han aportado para que todo esto sea posible:

A mis padres y hermana por ayudarme económicamente y por sus sabios consejos de vida. A mis amigos que han sido importantes para mí, a mis compañeros de estudios y sobre todo a mi amiga Mariela Quimis Pincay por estar siempre dándome su apoyo, consejos, ánimo y sobre todo por formar parte importante de mi vida. A mis profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por brindarnos todos sus conocimientos, su excelencia académica durante los años de estudio. Le agradezco a cada uno de ellos que forman parte de mi vida.

Silva Briones Denise Marlene

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

Propuesta de un plan de fortalecimiento de motivación del personal del Registro Civil Identificación y Cedulación del Cantón Balzar.

Autora: Silva Briones Denise Marlene

Tutor:

RESUMEN

El Registro Civil de Identificación y Cedulación es una institución pública encargada en brindar servicio de identificación y cedulación, pasaportes ordinarios en Ecuador, inscripción de nacimientos, matrimonios, unión de hechos, inscripción de defunción, corrección y actualización de datos registrales de todas las personas que viven en el Ecuador. El propósito de la investigación está orientado en proponer un plan de fortalecimiento de motivación a sus funcionarios, el estudio se fundamenta en los sustentos teóricos del talento humano orientado a la motivación del personal. Los tipos de investigación utilizados son: descriptiva y bibliografía. Se aplica un diseño de campo, enfocado en visualizar el sitio en donde se sitúa el problema de forma natural y de lo más real posible. El propósito de la investigación es de estructurar el plan de fortalecimiento de motivación del personal que contribuya a mejorar el rendimiento laboral del Registro Civil, Identificación y Cedulación del cantón Balzar.

Plan de
Fortalecimiento

Motivación

Empleados

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

Propuesta de un plan de fortalecimiento de motivación del personal del Registro Civil Identificación y Cedulación del Cantón Balzar.

Autora: Silva Briones Denise Marlene

Tutor:

ABSTRACT

The Civil Registry of Identification and Certification is a public institution in charge of providing identification and identification service, ordinary passports in Ecuador, registration of births, marriages, union of events, death registration, correction and updating of registry data of all persons who they live in Ecuador. The purpose of the research is oriented to propose a motivation strengthening plan to its officials, the study is based on the theoretical support of human talent oriented to staff motivation. The types of research used are: descriptive and bibliography. A field design is applied, focused on visualizing the place where the problem is located naturally and as real as possible. The purpose of the research is to structure the plan to strengthen staff motivation that contributes to improving the work performance of the Civil Registry, Identification and Certification of the Balzar canton.

Strengthening
Plan

Motivation

Staff

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas:
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS	xviii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Ubicación del Problema en un Contexto	4
1.3. Situación Conflicto	5
1.4. Árbol del Problema	6
1.5. Formulación del Problema	7
1.6. Variable de Investigación	7
1.7. Delimitación del problema	7
1.8. Objetivos de la Investigación	7
1.8.1. Objetivo General	7

1.8.2. Objetivos Específicos	7
1.9. Justificación e Importancia	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes históricos	9
2.2. Antecedentes referenciales	11
2.2.1. Motivación del personal	12
2.2.2. Teorías motivacionales	14
2.2.3. Métodos para mejorar la motivación laboral	15
2.2.4. Rendimiento laboral	16
2.2.5. Clima organizacional	18
2.2.6. Dimensiones del clima organizacional	19
2.2.7. Cultura organizacional	21
2.2.8. Satisfacción de la vida laboral	22
2.2.9. Calidad de vida laboral	25
2.2.10. Administración	28
2.2.11. Importancia del proceso administrativo	29
2.2.12. Gestión del talento humano	29
2.3. Fundamentación legal	31
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	31
2.3.2. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021	31
2.3.3. Código de trabajo	33
2.4. Definiciones conceptuales	35

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Presentación de la Empresa	37
---------------------------------	----

Atención al usuario y calidad de servicio	37
Confiabilidad de la información	37
Programa y Servicios	38
3.1.1. Logotipo	38
3.1.2. Misión	38
3.1.3. Visión	39
3.1.4. Valores	39
3.2. Diseño de la Investigación	39
3.3. Tipos de Investigación	39
3.4. Población y Muestra	40
3.4.1. Población	40
3.4.2. Muestra	41
3.5. Técnicas de Recolección de Datos e Información	42
3.5.1. Encuesta	42
3.5.2. Entrevista	42

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados	48
4.1.1. Aplicación a las técnicas e instrumentos	48
4.1.2. Entrevista realizada a jefe de agencia	66
4.1.3. Análisis general de entrevista	68
4.2. Propuesta	68
Propuesta de un plan de fortalecimiento de motivación del personal del registro civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar.	68
4.2.1. Introducción	68
4.2.2. Justificación	68

4.2.3.	Objetivos de la propuesta	69
4.2.4.	Desarrollo de la propuesta	69
4.2.5.	Plan de salud familiar para los colaboradores	73
4.2.6.	Canasta de víveres para los colaboradores	74
4.2.7.	Capacitación en manejo de riesgos	75
4.2.8.	Charlas motivacionales	77
4.2.9.	Agasajo a colaboradores	81
4.2.10.	Integración de todos los colaboradores	81
4.2.11.	Incentivos económicos	82
	CONCLUSIONES	85
	RECOMENDACIONES	86
	BIBLIOGRAFÍA	87
	Anexos	89

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1. Causas y Consecuencias de la desmotivación	5
Tabla 2 Criterios de Calidad de vida laboral	25
Tabla 3 Indicadores de Calidad de vida laboral	26
Tabla 4 Población	40
Tabla 5 Población y muestra	41
Tabla 6 Técnicas e instrumento	42
Tabla 7 Genero	48
Tabla 8 Edad	49
Tabla 9 Medios utilizados	50
Tabla 10 Conforme con las condiciones de trabajo	51
Tabla 11 Remuneración	52
Tabla 12 Ánimos y energías	53
Tabla 13 Relación de jefe inmediato	54
Tabla 14 Relación con demás compañeros	55
Tabla 15 Vacaciones anuales	56
Tabla 16 Plan de salud	57
Tabla 17 Seguridad en el puesto de trabajo	58
Tabla 18 Calificación de capacitación	59
Tabla 19 Oportunidades de crecimiento	60
Tabla 20 Opiniones de tareas	61
Tabla 21 Opiniones de tareas	62
Tabla 22 Trato justo	63
Tabla 23 Trabajo interesante	64
Tabla 24 Trabajo interesante	65
Tabla 25 Plan motivacional	71
Tabla 26 Cursos de primeros auxilios	75
Tabla 27 Fundamentos de las técnicas de mejora de las condiciones de trabajo	76
Tabla 28 Gestión de la prevención de riesgos laborales	76

Tabla 29 Plan de Emergencia y Evacuación en Desastres Naturales	77
Tabla 30 Seminario de Liderazgo y Motivación	78
Tabla 31 Seminario de manejo de conflictos y relaciones humanas	78
Tabla 32 Seminario de éxito y calidad de vida	79
Tabla 33 Actitud positiva y motivación al logro	80
Tabla 34 Motivación, autoestima y Superación personal	80
Tabla 35 Impacto de los beneficios esperados	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 Motivadores relacionados con el entorno laboral	13
Gráfico 2 Motivadores relacionados con el contenido del trabajo	14
Gráfico 3 Teoría motivacional de Maslow	15
Gráfico 4 Dimensiones propuestas por Litwin y Stringer	20
Gráfico 5 Genero	48
Gráfico 6 Edad	49
Gráfico 7 Medios utilizados	50
Gráfico 8 Conforme con las condiciones de trabajo.....	51
Gráfico 9 Remuneración	52
Gráfico 10 Ánimos y energías.....	53
Gráfico 11 Relación de jefe inmediato	54
Gráfico 12 Relación con demás compañeros	55
Gráfico 13 Vacaciones anuales	56
Gráfico 14 Plan de salud.....	57
Gráfico 15 Seguridad en el puesto de trabajo.....	58
Gráfico 16 Calificación de capacitación	59
Gráfico 17 Oportunidades de crecimiento.....	60
Gráfico 18 Opiniones de tareas	61
Gráfico 19 Opiniones de tareas	62
Gráfico 20 Trato justo	63
Gráfico 21 Trabajo interesante.....	64
Gráfico 22 Trabajo interesante.....	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta de aceptación de la empresa	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2 Organigrama de la Empresa	91
Anexo 3 Misión y visión de la Empresa	92
Anexo 3 Fotos.....	92

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

El Registro Civil Identificación y Cedulación es una institución pública encargada en brindar servicio de identificación y cedulación, pasaportes ordinarios en Ecuador, inscripción de nacimientos, matrimonios y unión de hechos, inscripción de defunción, corrección y actualización de datos registrales de todas las personas que viven en el Ecuador.

Están comprometidos en brindar servicios oportunos, con confiabilidad y sobre todo próximos a la población, con un objetivo eficaz y eficiente para cada solicitud y por ende la mejora de estos mismos para el Sistema de Gestión de la Calidad, con empleados altamente capacitados que responda a las necesidades de los diferentes usuarios que se encuentran dentro y fuera del Estado.

Existe un conjunto de estrategias que se plantearon como objetivos a lograr por parte de la Dirección General de Registro Civil, esto con el propósito de brindar una solución a las metas sin dejar de apegarse a la visión y misión de esta institución, para así hacer uso de los recursos de manera idónea, todo esto para iniciar con ejes estratégicos que posean correspondencia al modelo de gestión institucional que posee: Eficiencia Operacional, Sostenibilidad Financiera y Orientación al Ciudadano.

La creación de esta institución dio lugar al 29 de octubre de 1900, dentro de primer periodo presidencial del General Eloy Alfaro, a partir del Siglo XIX, este General da a conocer un proyecto de Ley al Congreso Nacional, resaltando la importancia de regular el Registro de matrimonios civiles, nacimientos y defunciones siendo finalmente aceptado, convirtiéndose en

el cimiento de la primera Ley de Registro Civil, con publicación y registro oficial bajo el nº 1252 con fecha de 29 de octubre de 1900.

Tal decreto fue respaldado con las firmas de los Legisladores, como: Manuel Cueva, encargado de la presidencia del Senado; Leónidas Plaza Gutiérrez, a cargo de la Cámara de Diputados, Luis Napoleón Dillon como secretario, y José Peralta como ministro de Justicia, para la aplicación de del decreto y como Director General de la Institución lo asumió el escritor Manuel J. Calle.

En el 1924, se emplea un el sistema de identificación, aplicada en todo el territorio de la provincia del Guayas y haciendo uso de impresiones digitales, para el mismo año se apertura dos oficinas que acatan lo establecido en la Ley de Identificación, para hacer del proceso más cómodo estas oficinas se ubicaron una de ella para Quito y la otra en Guayaquil, para hacer el proceso más sencillo se creó categorías de cédulas de identidad, siendo dividida en varios tipos como: profesionales, comerciantes y por último ciudadanos que a su vez se clasificaban por el sueldo.

Asimismo, para el año 1936 se da apertura una oficina de dactiloscopia en la capital del país, dando respaldo a un decreto del año anterior que sostenía un formulario único para obtener la cedula de identidad y por ende información dactiloscópica, todo esto adherido a colores y precios que rondaban entre 5 a 50 sucres.

Para el mes de febrero del año 1966, se crea una nueva ley presidida Contralmirante Ramón Castro Jijón, en la cual se simplifica todo el proceso y se borra la duplicación inscripciones, por lo que se da inicio al Registro Único Nacional, teniendo como centro principal la ciudad de Quito, desde ese lugar se dónde se otorgaba una tarjeta de único color que posea un registro número que correspondía a la provincia del cual provenía el ciudadano, agregando espacio para indicar el nombre cónyuge.

Para ese entonces y hasta el año 1970 se tenía establecido que la persona adulta debía cumplir los 21 años, sin embargo, gracias al Presidente José María Velasco Ibarra se pudo realizar una reforma y modificar el mínimo de edad a 18 Años. Por otra parte, a la institución se le otorgo otro conjunto de responsabilidades que se establecieron como funciones y a partir de allí el nombre se transformó en “REGISTRO CIVIL Y DE IDENTIFICACION CIUDADANA” siendo una dependencia del Ministerio de Gobierno, al igual que el Tribunal Supremo Electoral.

Una década después se realizan reformas al código civil, agregando un amparo a los hijos dentro y fuera del matrimonio, con un reconocimiento como personal natural al recién nacido de forma inmediata, a partir del año 1975 se da comienzo al sistema de computarizado, permitiendo procesar toda la información a través de cintas magnéticas, de esta forma poder obtener un padrón electoral.

El proceso electrónico se inicia con el sistema /3 de IBM del Ecuador, con datos resumidos de los ciudadanos cedulao, para el año 1979 se da inicio a la emisión de partidas de nacimiento y al mismo tiempo cédulas de identidad o ciudadanía, directamente a la población, tres años después se firma contrato de renta para cambio de equipo, de un sistema /38, igualmente de IBM de Ecuador, obteniendo partidas de nacimiento con registro de niños recién nacidos en Quito.

A partir del nuevo sistema se crea el Departamento de Procesamiento de Datos y se crea de igual manera en Guayaquil, desde allí se extendió a otras ciudades del país. Para el año 1991 se hace una modificación en los equipos y se contratan nuevos equipos del modelo B50, esto permitió expandir la cobertura de servicios a nivel nacional y 25 sitios computarizados en todo el país, en enero del año 1997 se formalizó un contrato con la empresa IBM del Ecuador, ampliando a 33 sitios computarizados, incluyendo Galápagos.

En la actualidad el Registro Civil posee el sistema informático MAGNA, dentro de este se compilan todos los datos de cada ciudadano, incluido la identificación biométrica, siendo utilizado como soporte y consulta de datos. Hoy en día el Registro Civil del Guayas responde a 6 agencias cantonales, como: El Empalme, Balzar, Pedro Carbo, Colimes, Salitre y Naranjal, además de ello, posee una agencia en el Cantón Durán y otras tres agencias ubicado en el Centro, Norte y Sur de la ciudad de Guayaquil.

1.2. Ubicación del Problema en un Contexto

El presente trabajo investigativo se desarrolla en el “Registro Civil Identificación y Cedulación” ubicado en el cantón Balzar provincia del Guayas.

Está orientado a mejorar el rendimiento de cada funcionario en su trabajo dependiendo del cargo que ejercen, mediante un plan de motivación que ayudará a trabajar con entusiasmo, optimismo, y permitirá tener un buen desenvolvimiento en su puesto de trabajo.

Cada funcionario realiza sus actividades con normalidad, pero si no existen las ganas, la confianza, la comunicación, se produce la desmotivación que afecta en lo laboral como lo personal, en lo laboral complicaciones al momento de realizar sus actividades, en lo personal en el ámbito psicológico que se puede establecer de diferentes maneras.

La desmotivación depende del personal interno como externo, interno los compañeros del trabajo mediante la falta de confianza y externo dificulta en el trato de parte de los usuarios a los funcionarios.

Por esta razón el trabajo de investigación está enfocado en realizar propuesta de un plan de fortalecimiento de motivación del personal a través del mismo con el objetivo de aportar con estrategias y técnicas necesarias para mejorar el rendimiento laboral, y así garantizar un buen desempeño y funcionamiento del personal que integra el Registro Civil ubicado en Balzar.

1.3. Situación Conflicto

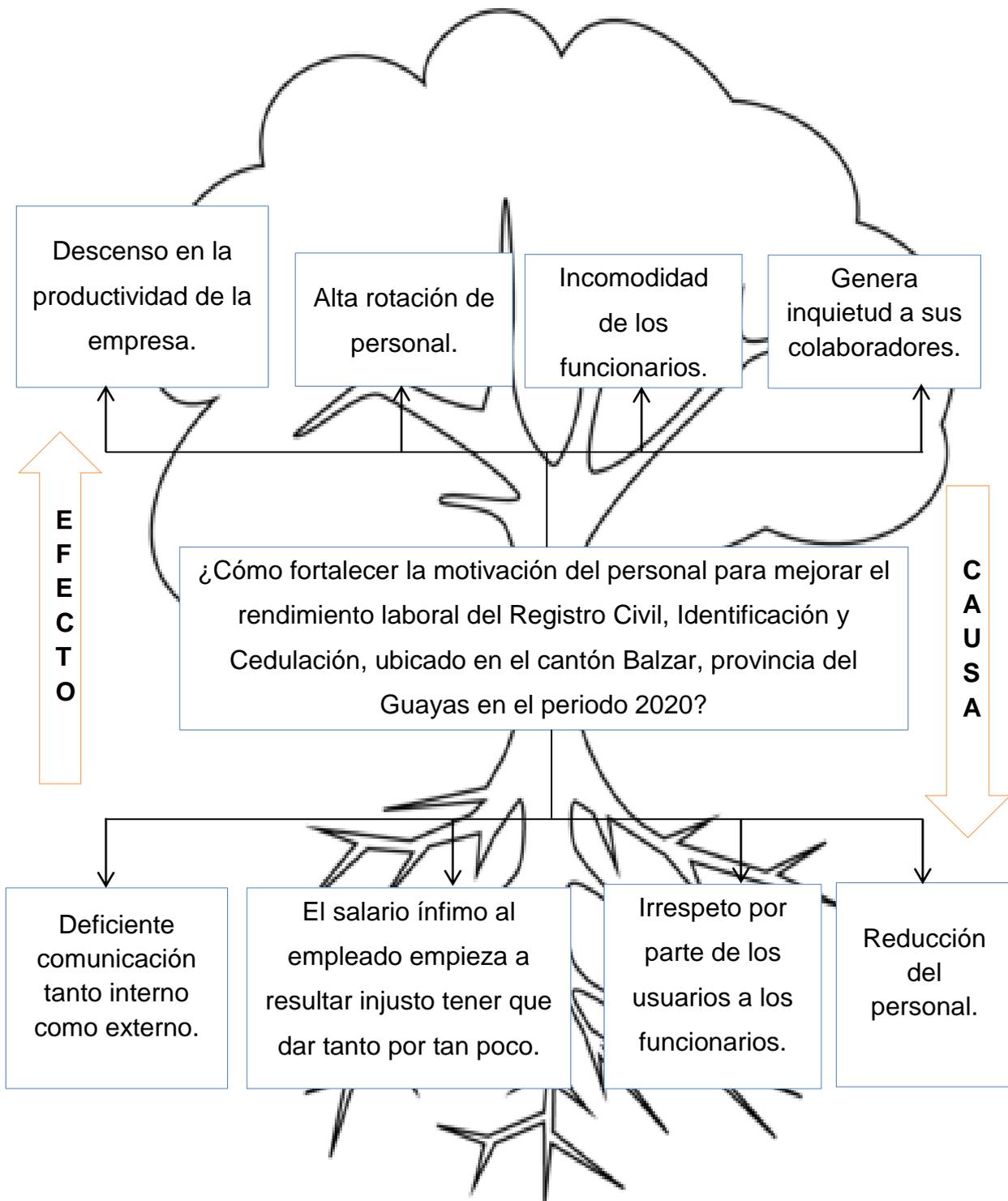
Tabla 1. Causas y Consecuencias de la desmotivación

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Deficiente comunicación tanto interno como externo.• El salario ínfimo al empleado promueve resultados injustos en ofrecer tanto por tan poco.• Irrespeto por parte de los usuarios a los funcionarios.• Reducción del personal.	<ul style="list-style-type: none">• Descenso en la productividad de la empresa.• Alta rotación de personal.• Incomodidad de los funcionarios.• Genera inquietud a sus colaboradores.

Autora: Silva D. (2020)

A continuación, se presenta la técnica del árbol del problema representando el problema, las causas y sus efectos.

1.4. Árbol del Problema



1.5. Formulación del Problema

¿Cómo fortalecer la motivación del personal para mejorar el rendimiento laboral del Registro Civil, Identificación y Cedulación, ubicado en el cantón Balzar, provincia del Guayas en el periodo 2020?

1.6. Variable de Investigación

Variable Independiente: Motivación del personal

Variable Dependiente: Rendimiento laboral

1.7. Delimitación del problema

Campo : Administración

Área : Talento Humano

Aspectos : Rendimiento laboral

Tema : Motivación del personal del Registro Civil Identificación y Cedulación.

1.8. Objetivos de la Investigación

1.8.1. Objetivo General

Promover un plan de fortalecimiento de motivación del personal para mejorar el rendimiento laboral del Registro Civil, Identificación y Cedulación del cantón Balzar.

1.8.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar los sustentos teóricos del talento humano orientado a la motivación del personal en función de mejorar el rendimiento laboral en las empresas de servicio público.
- Diagnosticar el nivel de la motivación del personal del Registro Civil, Identificación y Cedulación del cantón Balzar.
- Diseñar el plan de fortalecimiento de motivación del personal que contribuya a mejorar el rendimiento laboral del Registro Civil, Identificación y Cedulación del cantón Balzar.

1.9. Justificación e Importancia

El presente proyecto de investigación es necesario para aportar con propuesta que nos ayude a fortalecer la motivación del personal y a su vez mejorar el rendimiento, mediante una buena estructura fomentada para así poder contribuir a fortalecer y mejorar el rendimiento de sus colaboradores.

El personal funciona de forma normal, pero se desea que funcione de forma excelente, por lo que se necesitan que estén motivadas. Es por esta razón, que la motivación de los empleados es la clave para que una empresa llegue al éxito.

Cuando los empleados entran en un período de desmotivación, inicia la disminución del entusiasmo, las ilusiones y ganas con la que empiezan desde su primer día. El rendimiento se reduce y se originan ineficiencias por la falta de interés en las tareas a realizar.

Se realiza una respectiva entrevista y encuesta para cada funcionario, con la opción de analizar de la forma más concreta la situación de la cual se encuentra cada personal en su puesto de trabajo ejecutado.

Luego de realizar el análisis se busca encontrar un sin números de estrategia y técnicas que nos ayude a dar excelentes propuestas con una finalidad de beneficiar a los empleados en cada puesto de trabajo y al mismo tiempo mejorar en el rendimiento laboral, para que el beneficio sea mutuo tanto para sus funcionarios como para los usuarios y para que la visión de la empresa crezca aún más.

El proyecto es factible ya que tenemos aportaciones de ideas necesarias y recursos. Es importante porque es un tema que se enfoca en si en una sola cosa, si no tienes motivación no generas productividad laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes históricos

Según Limones (2018), en un estudio titulado "La rotación del personal como factor de motivación de la empresa Novacero S.A." en su primer estudio, señaló que la empresa carecía de una herramienta de evaluación del desempeño comercial para encontrar problemas. Es difícil para los directores juzgar si existe un desacuerdo entre los empleados sobre la empresa o su posición, y, sobre todo, no aprovecha al máximo a los empleados de alto potencial. El sistema de evaluación de desempeño incluso permite la implementación de nuevas políticas de compensación fiscal y ayuda a tomar decisiones sobre futuras promociones o ubicaciones. También lo ayuda a descubrir qué necesita para su capacitación existente dentro de la empresa y detectar errores en el diseño de su trabajo de una manera más objetiva.

En relación a la pertinencia con la presente investigación, debido al enfoque que determina mejorar el funcionamiento organizacional, buscando impulsar una gestión moderna, que deje niveles altos de satisfacción entre sus colaboradores, mismo que se puede utilizar como referencia para desarrollar habilidades de los colaboradores que ayuden a que en la organización se logre un mejor desempeño laboral.

Según Torres (2017), en un segundo artículo sobre el tema "Evaluación de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito Oscus Ltda Evaluación del desempeño laboral y la incidencia en la motivación de activadores", menciona que el capital humano es el núcleo de la organización, debido a esto, es el elemento más importante en una

organización, y la empresa puede tener la mejor infraestructura, tecnología, plantas industriales o el equipo más moderno, pero no es suficiente para mantenerlo. Las personas que tienen sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, es decir, su contribución y significado son muy importantes porque, hablando de sus habilidades, pueden promover o destruir cualquier organización.

El respectivo análisis justifica su relación con la presente investigación dado que brinda un enfoque brinda herramienta de gestión administrativa, la cual facilita el proceso de evaluación del desempeño que deberá aplicarse de manera anual buscando mejorar el desempeño mediante la evaluación oportuna y sistemática de los resultados del trabajo del personal

Según Galarza (2017) en su trabajo de investigación “Plan de intervención para mejorar la motivación laboral de los empleados de una empresa de procesamiento y comercialización de harinas y cereales de la ciudad de Ambato”, considera que el capital humano es uno de los elementos clave de cualquier organización, por lo que la remuneración económica actual ya no es la razón principal a considerar, por lo que debe desarrollar una política que sea sensible a las necesidades de los trabajadores. Asegurar la motivación es un componente fundamental del éxito empresarial porque tiene un gran impacto en el logro de sus objetivos.

Bajo este contexto, se determina la pertinencia de la investigación analizada con antelación, dado que presenta estrategias que contribuyan a la satisfacción laboral de los trabajadores de la organización y de la misma manera incrementar la productividad de la misma, identificando falencias que se presentan en cuanto a la motivación laboral.

Y por último, Garzón y Vélez (2017) Plan motivacional de la empresa importadora Suhey para mejorar la calidad de vida laboral y familiar de sus colaboradores, se sugiere la motivación como eje principal para la mejora del clima, ya que la empresa debe adoptar mecanismos que

ayuden a acelerar y restaurar de manera sostenible la actividad económica en la empresa. Esto conduce a una mayor productividad y viceversa. Este es un ciclo constante e importante en las actividades de los importadores de Suhey, involucrando a todos los miembros de la empresa y manteniendo la satisfacción y el equilibrio interno.

El análisis de la investigación presentada anteriormente, refuerza su pertinencia dado que, hace referencia a la motivación laboral y familiar que los colaboradores de una empresa necesitan, se han tomado como referencia las teorías motivacionales identificando tanto las necesidades primarias como secundarias de los colaboradores, lo que permite cumplir con estas expectativas motivando así de forma directa el buen desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajos.

2.2. Antecedentes referenciales

Bajo el contexto desarrollado en el presente trabajo investigativo se determina la importancia de presentar información relacionada con la motivación personal dirigida a los colaboradores de una organización, como lo es el registro civil identificación y cedulação del cantón Balzar, dado que este se relaciona estrechamente con el rendimiento laboral que presentan los colaboradores en su puesto de trabajo.

Tomando a consideración la perspectiva de Casas en 2017, quien determino a la motivación como un conjunto de energías las cuales son liberadas en las actividades laborales de un trabajador. Bajo el mismo contexto Palomo determina factores que son capaces de impulsar la motivación, haciendo que los colaboradores presenten mayor compromiso. Así como Zavala direcciona su trabajo basado en la teoría motivacional de Maslow, encaminando la motivación hacia el cumplimiento de las necesidades esenciales de una persona. Siendo estos aportes relacionado con la variable que habla sobre la motivación.

Por otro lado, los referentes encaminados hacia la variable de rendimiento laboral, acoge la perspectiva de Pernía, el cual plantea que el rendimiento

laboral se enfoca en el cumplimiento de los objetivos que plantea la empresa a alcanzar, mientras que Rosado y Coronado basan su trabajo bajo la perspectiva de que el rendimiento laboral depende del comportamiento organizacional que tenga la empresa con sus colaboradores. A su vez Boada fragmenta las posibles desventajas que puede presentar para una empresa un bajo desempeño laboral.

En relación a la obtención de un buen desempeño, Williams destaca la importancia de un buen clima laboral bajo la referencia de Liywin y Stringer en su estudio de las dimensiones de entorno interno de una organización y el impacto que estas representan en el comportamiento y desempeño.

2.2.1. Motivación del personal

El estudio de la motivación en el trabajo es un tema de interés hoy en día, ya que permite a las personas saber o comprender por qué las personas quieren lo que quieren o se sienten atraídas por lo que no quieren hoy.

La motivación es un conjunto de energías liberadas desde el interior y el exterior de un individuo que inicia acciones relacionadas con el trabajo y determina su forma, dirección, intensidad y duración. La motivación se produce como una forma de mediar los intereses del empleador y las necesidades o expectativas de los trabajadores (Casas, 2017).

Según Palomo (2018) Los factores que impulsan el compromiso y la motivación son:

- Compensación competitiva (salarios y beneficios sociales)
- Oportunidades de crecimiento
- Planes formales de desarrollo de carrera
- Adecuado estilo de liderazgo
- Imagen de la empresa
- Flexibilidad laboral y conciliación familiar

La motivación es un proceso psicológico relacionado con la promoción de la gestión de la empresa y la continuidad del comportamiento del

trabajador, que es una combinación compleja de los poderes psicológicos de cada individuo y representa un interés en tres factores.

- Dirección y foco de acción: Esto incluye demoras, absentismo o bajo rendimiento relacionado con factores positivos como la fiabilidad, la creatividad, la colaboración y la disfunción.
- Nivel de esfuerzo: no dedique el esfuerzo suficiente para desarrollarse, dedíquese por completo a encontrar la excelencia.
- Sostenibilidad de la acción: mantener los esfuerzos repetitivos, en contraste con el fertilizante temprano

Las motivaciones relacionadas con el ambiente de trabajo y el contenido del trabajo se muestran en los siguientes gráficos.

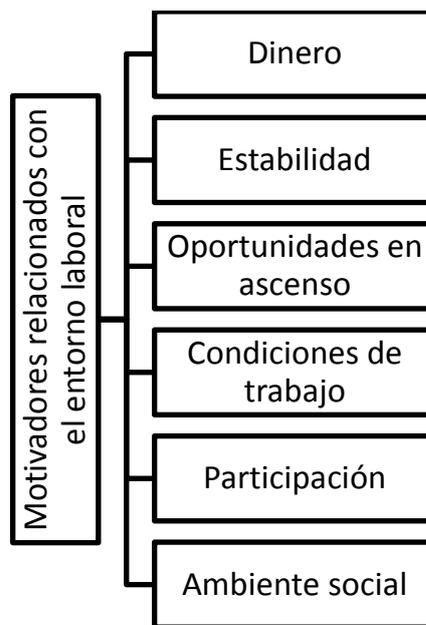


Gráfico 1 Motivadores relacionados con el entorno laboral
Fuente: (Zavala, 2018)

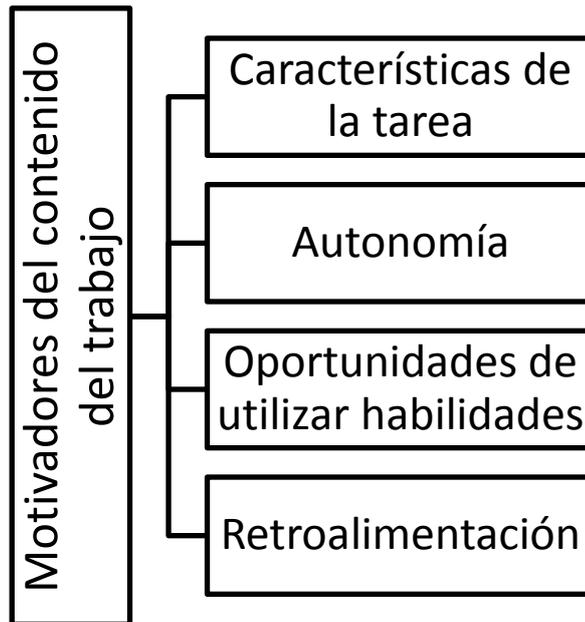


Gráfico 2 Motivadores relacionados con el contenido del trabajo
Fuente: (Zavala, 2018)

Como se mencionó anteriormente, el poder del dinero se destaca como el mayor factor de motivación para todos, pero los estudios han demostrado que no existe una relación estrecha entre la motivación y el dinero, ya que es un buen estímulo cuando el dinero tiene un efecto infame y significativo.

2.2.2. Teorías motivacionales

La motivación es la necesidad de dirigir y mantener las acciones de un individuo. En la gestión de recursos humanos, es aconsejable hacer el mayor esfuerzo posible para hacer el trabajo o hacer el trabajo que le fue asignado.

En el siguiente gráfico se observa la teoría motivacional de Maslow:



Gráfico 3 Teoría motivacional de Maslow
Fuente: (Zavala, 2018)

Esta teoría de la motivación respeta, reconoce la motivación de los trabajadores como un método profesional de autorrealización que afecta positivamente las necesidades básicas de supervivencia, la seguridad laboral, las relaciones sociales con colegas y jefes, y la productividad de la empresa, no el dinero.

2.2.3. Métodos para mejorar la motivación laboral

Hay varias formas de mejorar la motivación de los trabajadores de la empresa, entre las que se encuentran:

Afiliación por Objetivos: Este método es establecer metas de una manera participativa. En otras palabras, los objetivos generales se traducen en objetivos específicos para cada sección y otros miembros de la organización, teniendo en cuenta los siguientes factores: especificidad de objetivos, toma de decisiones, establecimiento de plazos y comentarios sobre el rendimiento.

Programas de Reconocimiento a los empleados: El programa se basa en la atención prestada a los empleados y lo que hacen, por lo que

aprecian y aprecian lo que hicieron bien. Para lograr estos objetivos, la organización propone los siguientes programas.

Programas de participación de los empleados: Se basa en un proceso participativo que aprovecha al máximo la capacidad total de los trabajadores y se esfuerza por lograr el éxito organizacional, para lo cual se utiliza el mismo método que la administración participativa, que consiste en la toma de decisiones conjuntas entre el empleador y el trabajador. Además de esto, se forma un círculo de calidad que organiza un grupo de supervisores y empleados para analizar los problemas de calidad que pueden surgir en la organización y analizar las posibles causas para generar soluciones.

Programa de pago variable: Esto se caracteriza por realizar pagos adicionales correspondientes a los trabajadores como resultado del desempeño. El programa tiene un plan para pagar la tarifa por pieza establecida para cada unidad de producción. Además de esto, también hay planes de distribución de beneficios que benefician a toda la organización, ya que organizan la compensación de acuerdo con la fórmula asociada con los ingresos totales de la empresa. Los incentivos representan la contribución de dinero a cada miembro del grupo a medida que mejora la productividad del grupo.

La gestión de cada uno de estos métodos dentro de la organización es la herramienta principal para motivar a los trabajadores y lograr el éxito de la empresa, por lo que la mayoría de estas habilidades, como los programas de capacitación, se aplican a este proyecto. Para aumentar la conciencia del trabajo, puede obtener mejores resultados en términos de conciencia de los empleados, programas de participación de los empleados y programas de salarios variables, y productividad.

2.2.4. Rendimiento laboral

El desempeño laboral se refiere al nivel en que un empleado cumple con éxito los factores incluidos en la descripción del trabajo. Para cada

trabajo, el contenido del desempeño laboral puede diferir. Las medidas del desempeño laboral incluyen la calidad y la cantidad de trabajo realizado por el empleado, la precisión y la velocidad con la que se realiza el trabajo, y la efectividad general de la persona en el trabajo.

El rendimiento laboral es la búsqueda del empleado de los objetivos establecidos por la estrategia individual para alcanzarlos. El desempeño laboral está relacionado con las habilidades y el conocimiento transmitidos por las acciones del empleado para consolidar los objetivos corporativos. El desempeño laboral se evalúa en el momento de la revisión del desempeño, y los empleadores tienen en cuenta factores como las habilidades organizativas, la productividad, las habilidades de liderazgo y la gestión del tiempo para analizar a cada empleado (Pernía, 2018).

El desempeño laboral incluye el desempeño individual de los empleados, que está influenciado por factores, incentivos y el entorno organizacional. Estos elementos aumentan o disminuyen el desempeño de los miembros de la compañía.

En algunos trabajos, los datos objetivos de desempeño pueden no estar disponibles, y en su lugar las evaluaciones de supervisores, compañeros de trabajo, clientes y subordinados de la calidad y cantidad de trabajo realizado por la persona se convierten en los indicadores del desempeño laboral. El desempeño laboral es uno de los principales resultados estudiados en el comportamiento organizacional y es una variable importante que los gerentes deben evaluar cuando participan en el rol de Control (Coronado & Rosado, 2018).

El desempeño laboral es una herramienta vital diseñada para que la gerencia identifique el desempeño de los empleados y mejore la utilización laboral (Boada, 2019). El rendimiento se puede dividir en dos tipos distintos:

- **Tarea de rendimiento.** Estas son las acciones que transforman directamente las materias primas en bienes y servicios; son las cosas que generalmente se incluyen en las descripciones de trabajo.

- **Rendimiento contextual.** Estos son los comportamientos que contribuyen a la efectividad general mediante el apoyo al clima social y psicológico donde se realiza el trabajo.

El desempeño negativo de los empleados puede perjudicar a las empresas en todos los niveles. Por ejemplo:

- Un mal servicio al cliente puede alejar a los clientes.
- La falta de seguimiento puede llevar a oportunidades comerciales perdidas.
- El absentismo puede presionar a sus otros empleados.
- Los empleados desenfocados pueden cometer errores costosos.

Cuando se trata de un desempeño negativo de los empleados, es fundamental observar si el empleado es capaz de entrenar y si está dispuesto a mejorar. Se pueden enseñar habilidades, y también se pueden enseñar muchos aspectos de ser un empleado.

Los empleados también pueden tener razones comprensibles de bajo rendimiento, como dolor o enfermedad. Mostrar paciencia en circunstancias difíciles mejora la lealtad de los empleados, lo que puede conducir a un mejor rendimiento.

2.2.5. Clima organizacional

Un entorno organizacional o clima organizacional es el entorno en el que las personas trabajan a diario, el trato de sus supervisores a sus subordinados, las relaciones entre los empleados de la empresa e incluso las relaciones con proveedores y clientes.

Un clima organizacional es un entorno existente entre los miembros de una organización, estrechamente relacionado con el grado de motivación de los empleados, y especialmente porque representa los atributos motivacionales que existen en el entorno organizacional.

No es fácil crear un concepto definitivo que permita un clima organizacional, pues para ello debe tomarse en consideración las diferentes definiciones que corresponden al clima organizacional:

Francis Cornell: El clima de una organización define a un individuo como una mezcla de interpretaciones o percepciones de su papel en la organización y sus relaciones con los demás.

Litwin y Stringer: Una característica que define el entorno interno de la empresa en función del impacto que todos los miembros de la organización han experimentado y tienen en el comportamiento.

Tagiuri y Laitwin: En el entorno interno de una empresa, mantiene una calidad relativamente constante, afecta el comportamiento de las personas y puede ser descrito por un determinado grupo de valores.

Las organizaciones están formadas por personas que viven en entornos complejos y dinámicos que pueden desencadenar una variedad de comportamientos que afectan el funcionamiento del sistema, lo que también afecta la motivación y el comportamiento de cada miembro de la organización. La conceptualización de la organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia de los humanos en el papel de los trabajadores al participar en los sistemas sociales.

2.2.6. Dimensiones del clima organizacional

La dimensión del clima organizacional se refiere a las características medibles de una organización y afecta el comportamiento de las personas, y estas características son susceptibles de medición dentro de la organización, por lo que es conveniente conocer las diferentes dimensiones del clima organizacional.

Según Williams (2017) planteo 8 dimensiones que caracteriza al clima organizacional:

- Las características de las fuerzas motivacionales
- Las características de los procesos de comunicación

- Las características de los procesos de control
- Las características de los procesos de influencia
- Las características de los procesos de planificación
- Las características de los procesos de toma de decisiones
- Los métodos de mando
- Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento

Así mismo, el modelo de Litwin y Stringer menciona 6 dimensiones:

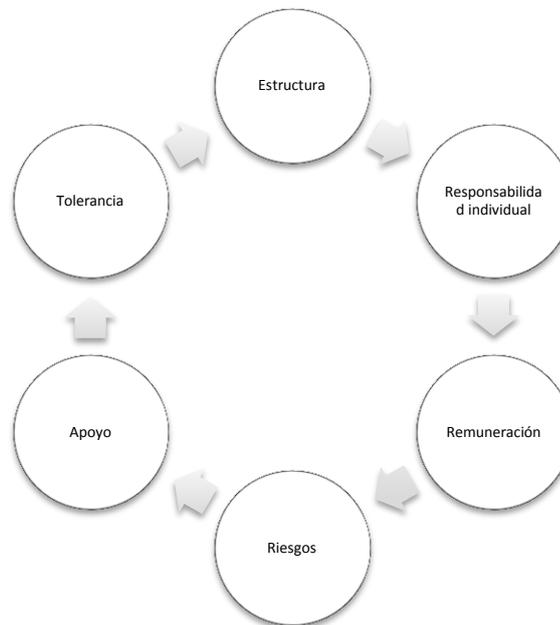


Gráfico 4 Dimensiones propuestas por Litwin y Stringer
Fuente: Williams (Williams, 2017)

- **Estructura:** Conciencia de las obligaciones, normas y políticas responsables de la organización.
- **Responsabilidad individual:** Es una sensación de autonomía con la sensación de ser tu propio jefe.
- **Remuneración:** Es igualdad, conciencia de equidad cuando el trabajo se realiza correctamente.
- **Riesgos y toma de decisiones:** Es una percepción de los desafíos y niveles de riesgo como una situación de riesgo.
- **Apoyo:** Donde los empleados sienten apoyo y amistad en el trabajo

- **Tolerancia:** Cómo los empleados pueden asumir diferencias entre opiniones que no se consideran confianza o riesgo para el clima de la organización

2.2.7. Cultura organizacional

La cultura organizacional se refiere a un ambiente o ambiente organizacional basado en un conjunto de valores, creencias, normas y suposiciones que los miembros de una organización comparten y crean un ambiente humano en el que los miembros de la organización pueden funcionar. La cultura se basa en innumerables detalles de la vida de una organización y tiene una gran influencia en gran parte de lo que sucede dentro de ella (Ortega, 2016).

Según Gámez (2018) La cultura organizacional comprende:

- Un canal utilizado habitualmente para la comunicación, como rituales, eventos, hábitos y el lenguaje utilizado en la organización.
- Reglas compartidas por empleados, personal y equipos en todas las organizaciones (áreas exclusivas o reservadas)
- Los principales valores de la organización, como la calidad del producto o el servicio al cliente.
- Una política grupal jerárquica y excelente y la toma de decisiones, la filosofía de gestionar la toma de decisiones o la consultoría grupal.
- Reglas de juego establecidas para las pruebas que se aplican al entorno dentro de la organización y a los nuevos miembros de la organización.
- Clima entregado en distribución física, cómo los gerentes y empleados interactúan entre sí y con clientes, proveedores y personas externas.

La cultura organizacional puede ser parte del éxito o fracaso de un sistema organizacional. Esto se debe a que el sistema debe ser flexible, adaptable y cómodo para ser la fuerza impulsora para la mejora de la organización.

Para lograr una cultura organizacional, se requiere una definición organizacional. Esto se debe a que significa una serie de percepciones de justicia y equidad percibidas por los trabajadores.

- Justicia distributiva: Distribución de procedimientos y decisiones relacionadas con los trabajadores, incluidos premios y sanciones.
- Justicia interaccional o de relaciones: Igualdad, atención, honestidad y, sobre todo, atención de calidad, atención recibida por los empleados con una comunicación fluida entre los empleados y los gerentes de la organización.
- Justicia procedimental: Las normas y políticas para establecer procedimientos y decisiones relacionadas con los trabajadores incluyen normas sobre aumentos salariales, promociones y acceso a promociones.

La cultura organizacional administrada por la empresa es el factor más importante para lograr el éxito. Esto se debe a que se logra la satisfacción de los trabajadores con la vida laboral, por lo que debe basarse en los principios que promueven la mejora continua (Anzola, 2018).

2.2.8. Satisfacción de la vida laboral

La satisfacción laboral abarca actitudes y emociones, y tiene en cuenta las actitudes formadas por factores emocionales, cognitivos y de comportamiento que pueden variar tanto en consistencia como en escala. La satisfacción depende del grado en que el buscador de trabajo pueda igualar, por lo que en realidad se logra, por lo que cuanto mayor sea la distancia entre los dos puntos, menor será la satisfacción (Borrero, 2017).

La satisfacción laboral es una dimensión trascendental en el proceso de motivación. Esto se debe a que la satisfacción laboral refleja el grado de percepción positiva o negativa de las propias necesidades y necesidades en relación con el puesto que desempeña.

Según Gonzales (2018) Los factores que determinan la satisfacción laboral son:

Reto del trabajo: Cuando se enfatiza la importancia de la personalidad laboral como un determinante de la satisfacción laboral, el empleado muestra una tendencia hacia el trabajo. Aumenta su satisfacción laboral y le brinda la oportunidad de usar sus habilidades en el trabajo correcto sin sentirse frustrado. Puede aumentar la satisfacción laboral para aumentar su verticalidad, libertad, independencia, comentarios sobre diversas tareas y sus acciones.

Sistema de recompensa justa: Las recompensas pueden ser de dos tipos. Por un lado, lo que es esencial es lo que experimentan los empleados con un sentimiento de competencia, autoestima y competencia pasiva para un trabajo que realizan bien internamente, mientras que la compensación externa se refiere a una organización basada en el desempeño y el esfuerzo de los empleados. Sistema de nómina, políticas relacionadas con la promoción, elogios y reconocimiento del jefe. Este sistema de compensación debe ser reconocido de manera justa por los empleados en términos de compensación, esfuerzo y desempeño.

Satisfacción con el salario: La nómina, incentivos o bonificaciones son recompensas que los empleados reciben a cambio de su trabajo, y este aspecto considera el trabajo realizado como el indicador más alto de satisfacción laboral, que considera o compara el desempeño del negocio.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o promociones permiten el crecimiento personal, una mayor responsabilidad y gestión para aumentar el estatus social de los empleados, pero las políticas que pueden afectar o beneficiar la productividad de la organización deben ser satisfactorias, justas, claras y sin ambigüedades.

Condiciones favorables de trabajo: El ambiente de trabajo permite el bienestar personal y facilita la ejecución de buenos trabajos. Un ambiente físico cómodo adecuado para las actividades y características de los

empleados mejora la satisfacción y la productividad. Otro aspecto a tener en cuenta es la cultura organizacional de la empresa, que debe basarse en valores, objetivos y condiciones favorables permanentes en las que las metas y metas personales de la organización sean relevantes y no opuestas.

Colegas que brinden apoyo: Se dice que el jefe está satisfecho con el director, siendo el principal determinante de la satisfacción. Más personas que su jefe debería establecerse como líderes para liderar la tarea, sin presionar demasiado, proporcionar comentarios positivos, escuchar comentarios y mostrar interés.

Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo: El contrato entre personalidad y profesión promueve resultados más satisfactorios porque las personas pueden adaptar sus talentos y habilidades para satisfacer las necesidades del trabajo. El soporte profesional se esfuerza por lograr un mejor rendimiento en el lugar.

La satisfacción laboral muestra una variedad de resultados para las personas que pueden influir en las actitudes reflejadas en la vida, la familia, especialmente la salud física, mental y emocional. Se considera que los resultados del proceso de satisfacción / insatisfacción conducen al absentismo (Alles, 2018).

Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde una perspectiva organizacional del comportamiento organizacional:

- Inhibición
- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Abandono
- Accidentabilidad
- Baja productividad
- Dificultad para trabajar en grupo

En resumen, los factores individuales que afectan el nivel más importante de satisfacción laboral se consideran a lo largo de los años de experiencia

profesional, expectativas laborales iniciales y desempeño de los empleados.

Después de revisar las contribuciones de otros escritores, se puede concluir que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación del desempeño de cada individuo en su trabajo y les permite alcanzar o reconocer su conocimiento de la importancia de sus valores. Lograr la satisfacción laboral se debe a que predice la longevidad y el cumplimiento de la empresa y lo logra para mejorar la calidad del trabajo y las áreas familiares y sociales.

2.2.9. Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral es la forma en que las personas viven su vida cotidiana en un entorno laboral, que incluye no solo las relaciones sociales dentro de la organización, sino también las condiciones laborales relacionadas con la física, el contrato y la remuneración. Actitudes, valores y percepciones de satisfacción e insatisfacción derivadas de la combinación de estos factores (Duro, 2018).

Existen factores o estándares que determinan la calidad de vida en el trabajo:

Tabla 2 Criterios de Calidad de vida laboral

Criterios	Factores determinantes (indicadores de calidad de vida laboral)
Compensación justa y adecuada	<ul style="list-style-type: none"> • Renta adecuada • Compensaciones justas • Salarios mayores en empresas más lucrativas • Ganancias sobre productividad • Proporcionalidad interna entre salarios • Proporcionalidad externa entre salarios
Condiciones de trabajo saludables y seguras	<ul style="list-style-type: none"> • Horas razonables de trabajo • Ambiente físico seguro y saludable • Limitación de edad para ejercer determinados trabajos potencialmente nocivos para el bienestar personal, superior o inferior a cierta edad
Oportunidad para uso y desarrollo de la	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Posibilidad de ejercitar el talento y

capacidad humana	habilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Información y perspectivas sobre el proceso total del trabajo y los resultados de las acciones del empleado en este proceso • Tareas completas o tareas fragmentadas significantes
Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo • Aplicación prospectiva de conocimientos y talentos • Oportunidad de avance a lo largo de la carrera • Seguridad en el empleo o de renta
Integración social en la organización de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de prejuicios • Creencia en la igualdad de derechos • Movilidad (ascensos) • Grupos primarios de apoyo para ayuda recíproca, soporte y reconocimiento • Relaciones • Censo de comunidad • Apertura interpersonal para intercambio de ideas y sentimientos
Trabajo y espacio total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio entre la vida profesional y familiar • Jornada de trabajo estable • Viajes de trabajo sin tomar en cuenta tiempos en familia • Promociones que no impliquen constantes cambios geográficos
Relevancia social de la vida en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Acción organizacional socialmente responsable en sus productos • Acción organizacional socialmente responsable por las prácticas de empleo • Acción organizacional socialmente responsable por la disposición de la basura en la organización • Imagen de la organización

Fuente: (Alves, Yeda, & Giuliani, 2018)

El enriquecimiento del trabajo incluye la mejora del trabajo apoyado por factores económicos, políticos, psicológicos, sociales e incluso temporales especificados en los indicadores propuestos por Williams (2017).

Tabla 3 Indicadores de Calidad de vida laboral

Indicadores de la calidad de vida en el trabajo				
Aspecto				
Económico	Político	Psicológico	Sociológico	Temporal
Equidad	Seguridad en el	Realización del	Participación	Tiempo para

salarial	empleo	potencial	en las	ejecución de
Remuneración adecuada	Actuación sindical	Nivel de desafío	decisiones	las tareas
Beneficios	Retroinformación	Desarrollo personal	Autonomía	Presión para ejecución de las tareas
Lugar de trabajo	Libertad de expresión	Autoevaluación	Relaciones interpersonales	Administración del tiempo
Carga horaria	Valoración del cargo	Variedad de tarea	Grado de responsabilidad	Tiempo para actualización profesional
Ambiente externo	Relación con la jefatura	Identificación con la tarea	Valor personal	Tiempo para llegar y volver del trabajo

Fuente: (Williams, 2017)

La calidad de la vida laboral es una parte objetiva y subjetiva, una parte objetiva establecida por factores que facilitan la evaluación de las condiciones de vida de un individuo o población en particular, un conjunto de factores que la vida satisface las necesidades y evita efectos nocivos sobre la vida, o se define como una condición material, mientras que es subjetiva, representando la percepción de que cada persona crea una situación particular en un momento determinado, para disfrutar con éxito o le impide disfrutar de su existencia y sus elementos objetivos (Blanch, 2018).

La calidad de vida laboral tiene las siguientes categorías:

- Indicadores individuales:
 - Satisfacción laboral
 - Expectativas, motivación
 - Actitudes y valores hacia el trabajo
 - Implicaciones, compromiso, centralidad del trabajo
 - Calidad de vida laboral percibida
- Medio ambiente en el trabajo:
 - Condiciones de trabajo
 - Diseño ergonómico
 - Seguridad e higiene
 - Nuevas tecnologías
 - Análisis de puestos
 - Características y contenido del trabajo
- Organización:
 - Organización en el trabajo, efectividad y productividad
 - Organigrama, estructura y funcionamiento

- Cultura y cambio organizacional
- Participación y toma de decisiones
- Factores psicosociales
- Aspectos sociales, comunicación, clima laboral
- Entorno socio laboral:
 - Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores
 - Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida
 - Variables sociodemográficas
 - Factores socioeconómicos: políticas, empleo, seguridad y estabilidad laboral.

Las organizaciones interesadas en la calidad de su trabajo, como la salud, el bienestar y la seguridad laboral de los empleados, presentan empleados totalmente motivados a medida que las personas se sienten una parte importante de la organización.

2.2.10. Administración

La administración puede verse como el proceso de planificación, organización, gestión y control de las actividades realizadas por una empresa u organización, que puede utilizar los materiales y recursos necesarios para optimizar la productividad de sus empleados. Al mismo tiempo, facilita el cumplimiento de los objetivos previamente definidos en la planificación. La administración también se ve como una ciencia, cuyo propósito es examinar las organizaciones para lograr el mayor beneficio y contribución de sus empleados, ya sea a nivel económico o social, dependiendo de las actividades que realicen (Hitt, 2018).

El término administración se puede definir como el proceso de hacer bien las cosas, basado en la eficiencia y la efectividad de las personas que trabajan o trabajan dentro de una estructura organizacional. Este término se usa más para referirse a las acciones que los gerentes toman al tomar decisiones

Dentro de la administración, es importante que se tengan en cuenta los criterios de eficiencia y efectividad, ya que los dos están relacionados y son interdependientes. En general, se puede decir que hay certeza sobre lo que se está haciendo y cómo se está haciendo. Eficiencia significa

hacer un trabajo de la manera correcta que merece una relación entre los insumos y los productos provistos para ellos. Prueba de ello es la fabricación de un producto en particular con la misma cantidad de insumo que se usó originalmente.

Por otro lado, la eficiencia puede verse como el logro de objetivos con el mínimo de recursos asignados, pero con el mismo estándar de calidad. Ante esto, la relación y dependencia que existe entre estos dos términos es fundamental, lo que nos obliga a tener en cuenta la existencia de empresas que resultan ser eficientes, pero no efectivas. Paradójicamente, esto incide en el buen desempeño que no correspondería realizarse.

2.2.11. Importancia del proceso administrativo

El proceso administrativo es muy importante dentro de cada estructura organizacional, ya que puede lograr las metas y objetivos predeterminados basados en la planificación y organización correctas, así como la asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento adecuado. Cabe mencionar que todas las actividades que las personas realizan todos los días son parte de la planificación y aplicación de una metodología correcta para poder llevar a cabo cada una de ellas, así como el establecimiento de objetivos a los que se dirigen todos los esfuerzos (Sánchez, 2018).

La buena gestión aporta éxito a cualquier estructura organizativa mediante el uso correcto de sus recursos humanos, financieros y materiales y le permite aumentar su productividad y hacer frente a las condiciones externas en las que se produce, dependiendo de la sociedad, como las regulaciones comerciales, los impuestos e incluso estrategias competitivas agresivas de su entorno empresarial.

2.2.12. Gestión del talento humano

Se puede ver como la función responsable de seleccionar, contratar, desarrollar, emplear y retener a los empleados o empleados de una organización en particular. Esto implica el uso de una serie de procesos para determinar el personal apropiado que ayudará a la empresa a producir la organización en el puesto asignado (Cuesta, 2017).

La calidad de una organización depende completamente de la calidad del grupo que tiene. El éxito de cualquier organización depende de aquellas

personas que tienen las habilidades para realizar adecuadamente las tareas y alcanzar los objetivos estratégicos.

La gestión del talento humano es un capítulo importante de la administración en general y se considera uno de los procesos administrativos que se utilizan por completo para el enfoque y el mantenimiento de los esfuerzos, el mantenimiento de la experiencia, la salud integral, el conocimiento, las habilidades y habilidades. Los miembros de una organización particular para uso personal o institucional. Uno de los objetivos principales del departamento de Recursos Humanos es alinear las políticas y estrategias del departamento de Talento Humano, lo que facilita a los empleados el enfoque de las estrategias (Tobon, 2019).

Actualmente, las empresas han optado por ser competitivas y su proceso evolutivo las ha obligado a cambiar sus estrategias de selección de personal, con técnicas de reclutamiento y selección de personal cada vez más subjetivas. Estos se adaptan a las necesidades básicas de la organización y los recursos humanos y aumentan las fuentes más efectivas que permiten a los candidatos más adecuados para ocupar los puestos dentro de las organizaciones en función de las habilidades y los perfiles que requieren.

El proceso de reclutamiento incluye una evaluación física y mental de los solicitantes y su idoneidad para el trabajo, que utiliza una variedad de técnicas, tales como la entrevista, pruebas psicométricas y exámenes médicos. Cabe señalar que una empresa u organización está compuesta por recursos humanos que trabajan juntos para lograr un beneficio mutuo, cuya creación o destrucción depende del compromiso y el comportamiento de las personas que trabajan en esa empresa. De manera que el resto de los recursos puedan ser utilizados por los recursos humanos para generar ingresos de manera efectiva.

Para garantizar el éxito de la gestión del personal, se requiere una planificación, organización, desarrollo y control adecuados de las técnicas responsables de promover el desempeño laboral de las personas que trabajan en él, así como promover el cumplimiento de las metas y objetivos individuales de sus miembros a través del trabajo, que debe ser

debido al cumplimiento de las disposiciones legales como parte de la compensación por el esfuerzo.

2.3. Fundamentación legal

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, de 20 de Octubre de 2008, en su artículo 229, define lo que se entenderá por servidor público como sigue: “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”.

En el segundo inciso del antes referido artículo, determina que:

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

En el inciso tercero consta que “Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo”.

Y finalmente en el inciso cuarto que “La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia” (Asamblea Nacional, 2008)

2.3.2. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021

Se garantizarán los derechos de las personas durante todo el ciclo de vida. Esto será posible gracias a la estabilidad económica, el trabajo y

empleo digno, la garantía del derecho a la salud y educación y la universalización de servicios públicos de calidad.

Estos avances junto con la reducción de la desigualdad y la redistribución de los medios de producción serán testimonio de los logros del país en materia de derechos. Se mantendrá un manejo macroeconómico adecuado y transparente, con énfasis en la producción y comercialización de bienes de alto valor agregado, que sostengan la liquidez financiera para el desarrollo con equidad territorial. Tales políticas favorecerán a las comunidades, asociaciones y cooperativas, garantizando la estabilidad económica en coordinación con los diversos sectores de la economía (Asamblea Nacional, 2017). En consecuencia, esta nueva arquitectura productiva favorecerá:

1. El uso de tecnologías aplicadas al incremento de la productividad;
2. La regulación de mercados;
3. La democratización de las empresas a través del mercado de valores;
4. La redistribución de los medios de producción;
5. Una política comercial efectiva (tanto en lo interno como en lo externo);
6. La inversión pública y privada para el sector productivo;
7. El acceso a crédito.

Además, la inserción estratégica de Ecuador en el mundo impulsará el sistema económico y el reconocimiento del país como potencia turística.

Ecuador proyecta su estructura productiva hacia la superación de la exportación de materias primas, pues esto ha reproducido desigualdades regionales e internacionales en términos de conocimiento, innovación y desarrollo tecnológico. Para ello, se deberán consolidar las inversiones y aprovechar las capacidades instaladas en cuanto a talento humano, infraestructura y energías limpias. El objetivo es formar una economía basada en la prestación de servicios y en la generación de bienes con

valor agregado, cimentada en una producción limpia y sustentable, bajo parámetros de justicia social e intergeneracional y que aporte al desarrollo de Ecuador en condiciones de equidad y solidaridad.

Ecuador garantizará el trabajo y empleo dignos, apostando por el fortalecimiento de competencias mediante la formación. Contará con talento humano calificado que responderá a las necesidades productivas, sociales y ambientales. Se potenciará la oferta de empleos adecuados y el impulso a profesionales de alto nivel que contribuirán al progreso del país.

Asimismo, el Estado mantendrá un diálogo e intercambio constante, abierto y franco con organizaciones de trabajadores y de empleadores, en cumplimiento de los convenios internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Así, se responde a la firme convicción de que socialmente todos compartimos la misión de forjar un país de trabajo y oportunidades. Como reflejo de estas acciones, se espera una reducción de los niveles de desempleo y subempleo.

2.3.3. Código de trabajo

CAPITULO II

Responsabilidad y obligaciones

Art. 35.- Obligaciones del empleador o empresario. - Son obligaciones del empleador o empresario:

1. Tratar a los trabajadores y trabajadoras con el debido respeto y consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
2. Respetar el derecho a la intimidad personal y familiar del trabajador o trabajadora, en consecuencia, no puede introducirse, sin autorización del trabajador o de autoridad competente, en los instrumentos de trabajo, como internet y otras técnicas de información y comunicación que estén a cargo del trabajador o

trabajadora para su trabajo, ni instalar mecanismos de control que lesionen su pudor, ni sin haberlos advertido previamente.

3. Llevar un registro de trabajadores y trabajadoras en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneración, fecha de ingreso y salida, este registro se actualizará con los cambios que se produzcan y con determinación de la fecha en que se producen los cambios. Este registro será la única prueba cuando se produzca una discusión acerca del número de trabajadores de la empresa y, en caso, de que no se lo haya llevado se estará a lo que, con juramento, digan los trabajadores o el sindicato a través de su representante.
4. Pagar puntualmente y en forma completa las cantidades que correspondan al trabajador por su trabajo, en la cuantía, plazos y términos del contrato individual de trabajo, contrato colectivo de trabajo y este Código (Ministerio de Trabajo, 2017).

El respectivo análisis realizado en los diferentes apartados correspondientes a los antecedentes históricos, antecedentes referenciales y la fundamentación legal, se toma como base para determinar la interacción directa que representa la motivación personal en cuanto al desempeño laboral que puede presentar un trabajador en su puesto de actividades. En relación a los antecedentes históricos hace referencia a investigaciones realizadas anteriormente donde se presentan resultados y diferentes técnicas de evaluación presentada por sus autores. Por otra parte, en los antecedentes referenciales se presentan teorías de diferentes autores con respecto a ambas variables establecidas en la investigación denotando puntos de gran relevancia. Como parte final del análisis se especifican leyes que se vinculan con el contexto de la presente investigación presentando la normativa que puede influenciar de alguna manera en el estudio.

2.4. Definiciones conceptuales

Capacitación: se considera una actividad realizada por una empresa u organización en función de su respuesta a sus necesidades, y su objetivo se centra en encontrar actitudes, conocimientos, habilidades o comportamientos de los empleados.

Inducción laboral: un método para proporcionar a los empleados información básica sobre los procesos y procedimientos realizados dentro de la organización.

Procesos: Se ve como un conjunto de fases sucesivas para lograr un objetivo.

Productividad: Se considera la relación entre la cantidad de productos recibidos y los recursos utilizados, que está estrechamente relacionada con la cadena de valor.

Reclutamiento de personal: Es un conjunto de procedimientos que pueden utilizarse para atraer candidatos calificados para ocupar puestos en una organización.

Talento humano: Esta es la planificación, organización, desarrollo y coordinación de técnicas que pueden usarse para controlar las actividades del personal en una empresa u organización.

Habilidad: La capacidad de desarrollarse como persona realiza ciertas actividades correctamente.

Talento: La disposición intelectual de cada individuo para adquirir conocimiento y desarrollar actividades específicas.

Motivación intrínseca: Se trata de la satisfacción personal al realizar la actividad favorita de una persona sin obtener recompensas externas.

Motivación extrínseca: Las recompensas externas son las que motivan a las personas después de que realizan sus actividades.

Motivación: La motivación es la necesidad de dirigir y mantener las acciones de un individuo. En la gestión de recursos humanos, es aconsejable hacer el mayor esfuerzo posible para hacer el trabajo o hacer el trabajo que le fue asignado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Presentación de la Empresa

El Registro Civil Identificación y Cedulación ubicado en el cantón Balzar.

Provincia: Guayas

Zona: 8

Categoría de Agencia: C

Dirección: Esperanza Caputi y Víctor Manuel Rendón

El Registro Civil Identificación y Cedulación emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, es una institución pública encargada en brindar servicio de identificación y cedulación, pasaportes ordinarios en Ecuador, inscripción de nacimientos, matrimonios y unión de hechos, inscripción de defunción, corrección y actualización de datos registrales de todas las personas que viven en el Ecuador.

Atención al usuario y calidad de servicio

Garantizar y privilegiar la prestación de servicios presenciales y electrónicos de identificación, así como la inscripción y el registro de hechos y actos civiles de las personas, estableciendo parámetros de calidad en la atención al usuario.

Confiabilidad de la información

Asegurar la confiabilidad de la Información de Registro Civil, implantando mecanismos de seguimiento, control y validación; generando valor agregado para el usuario.

Gobierno electrónico

Disponer de tecnologías de información y comunicación, que aseguren la prestación de los servicios y la continuidad del Negocio.

Administrar los datos y la información, bajo parámetros de seguridad, fiabilidad y oportunidad en concordancia con el marco legal vigente.

Programa y Servicios

- Identificación y Cedulación
- Pasaportes ordinarios en Ecuador
- Inscripción de Nacimientos
- Matrimonio y Unión de Hecho
- Inscripción de Defunción
- Corrección y Actualización de Datos Registrales
- Certificados y copias íntegras
- Servicios Electrónicos
- Tarifario de servicios
- Agencia Virtual
- Portal de Servicios Electrónicos
- REVIT (Sistema Nacional de Registro de datos vitales)
- Preguntas Frecuentes

3.1.1. Logotipo



3.1.2. Misión

Prestar servicios que se vincule al registro civil, así como la identificación integral por medio de canales físicos y electrónicos que posee gran calidad, seguridad, eficiencia y transparencia.

3.1.3. Visión

Se prevé para el año 2021 convertirse en líderes en prestación e innovación de servicios públicos, contribuyendo significativamente al progreso del país y convertirse en un referente regional.

3.1.4. Valores

Son los principios que dirige el comportamiento en relación a lo que realiza como personas. En base a ese sentido, la actuación de los empleados de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación deben estar enmarcados en:

- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Apertura al cambio

3.2. Diseño de la Investigación

En el desarrollo del presente estudio se basa en un enfoque cualitativo y cuantitativo centrado en resolver problemas en el campo científico. Esto se debe a que el objetivo cualitativo tiene una descripción objetiva de la naturaleza de los fenómenos de investigación propuestos para lograr la comprensión y establecer un estándar para ello, gracias a su proximidad a la realidad. También es cuantitativo, ya que utiliza la recopilación de datos para validar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos del comportamiento de un grupo de investigación para encontrar soluciones a los problemas.

3.3. Tipos de Investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizará los siguientes tipos de investigación:

Se utilizará principalmente el tipo de **investigación descriptiva**, ya que se pretende detallar o precisar las características del comportamiento de

la motivación laboral de personal en el registro civil del cantón Balzar, así lo expone Este tipo de investigación “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Investigación bibliografía porque se ha recopilado información de libros, textos, revistas científicas y otros documentos sobre temas de investigación para apoyar la investigación con datos científicos.

Además, también se necesita **investigación de campo**, ya que es necesario reunir información veraz para encontrar una solución al problema, en el Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

De acuerdo como lo detalla Arias (2016) “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (pág. 81). A partir de ello se realizaron estudios sobre el personal de gestión y operaciones del Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar, y el análisis se realizará sobre un total de 58 personas,

Tabla 4 Población

Elementos	Cantidad
Jefa del Registro Civil – Balzar	1
Operadores de Servicios	2
Recaudador	1
Vigilante de Seguridad	3
Personal de Limpieza	1
Usuario	50
Total	58

Autora: Silva D. (2020)

3.4.2. Muestra

Según lo señala Arias (2016) “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (pág. 83). Sin embargo, para lograr determinar el segmento correspondiente a la muestra es necesario la aplicación de métodos de muestreo, que dejen como resultado un grupo que sea fiel representación de la población.

Para efecto de la presente investigación se aplicara el muestreo no probabilístico, mismo que determina que la selección de los elementos a participar en la muestra definida, queda a criterio y conveniencia del investigador, orientado a captar la información necesaria para el desarrollo de la investigación (Hernandez, 2014).

La presente investigación posee un tipo de muestreo no probabilístico, que se lo determina mediante el tipo de muestreo por conveniencia, ya que como investigadora he seleccionado la cantidad de individuos que sea necesario para la muestra, siendo la muestra de estudio de un total de 26 individuos que realizaron encuestas y una entrevista a la jefa del registro civil.

A continuación, se presenta una tabla donde se precisa la población y muestra de la investigación:

Tabla 5 Población y muestra

Actores	Población	Muestra	% que representa
Jefa del Registro Civil – Balzar	1	1	2%
Operadores de Servicios	2	1	2%
Recaudador	1	1	2%
Vigilante de Seguridad	3	2	4%
Personal de Limpieza	1	1	2%
Usuario	50	20	88%
Total	58	26	100%

Autora: Silva D. (2020)

3.5. Técnicas de Recolección de Datos e Información

Tabla 6 Técnicas e instrumento

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Autora: Silva D. (2020)

A continuación, se puede determinar las diferentes técnicas utilizadas en este estudio

3.5.1. Encuesta

Tal como lo señala Arias (2016) “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (pág. 72). A través de esta técnica se puede recopilar datos de la investigación y conocer los aspectos que se vinculan con la motivación del personal que labora en el registro civil de identificación y cedulação, permitiendo conocer detalles sobre esta investigación.

La aplicación de esta encuesta se ajustó a:

- Operadores de servicios
- Recaudador
- Vigilante de seguridad
- Personal de limpieza
- Usuarios

3.5.2. Entrevista

Tal como lo expone Arias (2016) “La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema

previamente determinado” (pág. 73). El uso de esta técnica permitió obtener información valiosa de primera mano, con el objeto de poder sustanciar toda la investigación y de este modo permitir una visión.

La aplicación de la entrevista fue a:

- Jefa del Registro Civil – Balzar

Instrumento: Cuestionario con preguntas estructurales sobre temas de investigación para recopilar información sobre las motivaciones de los trabajadores para el trabajo.

Dieciséis preguntas fueron validadas antes de la aplicación, incluidas dimensiones tales como condiciones de trabajo, capacitación personal, relaciones interpersonales y motivación laboral teniendo en cuenta los incentivos financieros y no financieros.

Para la aplicación de la encuesta, primero, el consentimiento previo está diseñado para que los trabajadores no estén obligados a responder la pregunta de la encuesta, sino que se llevarán a cabo voluntariamente y no afectarán la actividad.

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS QUE LABORAN EN EL REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN BALZAR

Objetivo: recabar información sobre la situación laboral y motivación de los empleados.	
Datos de interés:	
1. Género	
Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>
2. Edad	
De 18 a 25 años	<input type="checkbox"/>
De 26 a 35 años	<input type="checkbox"/>
De 36 a 45 años	<input type="checkbox"/>
Más de 45 años	<input type="checkbox"/>

3. ¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son adecuados para el desarrollo de sus tareas?

Totalmente	
Parcialmente	
Casi Nada	
Nada	

4. ¿Se siente conforme con las condiciones físicas de su trabajo?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

5. ¿La remuneración que recibe en su empleo satisface completamente sus necesidades?

Totalmente	
Parcialmente	
Casi nada	
Nada	

6. ¿Se siente con ánimos y energías para realizar adecuadamente su trabajo?

Totalmente	
Parcialmente	
Casi nada	
Nada	

7. ¿Califique la relación entre usted y su jefe inmediato?

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

8. ¿Cómo considera la relación entre usted y sus compañeros de trabajo?

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

9. ¿Su trabajo actual le permite tener vacaciones anuales?

Si	
No	

10. ¿La empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia?

Totalmente	
Parcialmente	
Casi nada	
Nada	

11. ¿Se siente seguro y estable en su puesto de trabajo?

Totalmente	
Parcialmente	
Casi nada	
Nada	

12. ¿Cómo califica usted que la capacitación recibida por parte de la empresa para el desempeño de sus funciones?

Excelente	
Muy buena	
Buena	
Regular	
Mala	

13. ¿La empresa le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?

Totalmente	
Parcialmente	
Casi nada	
Nada	

14. ¿Considera que la empresa toma en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza?

Totalmente	
Parcialmente	
Casi nada	
Nada	

15. ¿Recibe algún tipo de comisión, felicitación u otro tipo de incentivo cuando realiza un trabajo bien hecho?

Si	
No	
Poco	

16. ¿Recibe un trato justo en su trabajo?

Si	
No	
Poco	

17. ¿Considera que su trabajo actual es interesante?

Totalmente	
Parcialmente	
Casi nada	
Nada	

18. ¿En qué aspectos considera que la organización debería mejorar?

Relaciones interpersonales	
Remuneración	
Reconocimiento	
Ambiente físico	
Capacitación	

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DEL REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN BALZAR

Objetivo: Obtener información acerca del criterio de la jefa del registro civil, para identificar la información que sostiene sobre la motivación del personal que labora en el lugar.

Sistema de preguntas:

1. ¿Cuáles son los motivos de interés por los cuales sus trabajadores han escogido para trabajar en la empresa?
2. ¿A su juicio cuáles pueden ser las causas que inciden en su bajo desempeño laboral?
3. ¿Trata con igualdad a sus trabajadores o existe preferencias? Si o no, argumente su respuesta
4. ¿Considera que el personal de la empresa se siente motivado al realizar las actividades? Si o no, argumente su respuesta
5. ¿Considera que es importante la capacitación de sus trabajadores? Si o no, argumente su respuesta
6. ¿Es necesario que la empresa desarrolle un plan de motivación laboral? Si o no, argumente su respuesta
7. ¿Considera importante un plan para el mejoramiento laboral? Si o no, argumente su respuesta

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Aplicación a las técnicas e instrumentos

A continuación, se expone la encuesta que corresponde a la presente investigación, dirigidos a los empleados que laboran en el registro civil, con el objetivo de identificar el estado del personal que labora dentro del registro civil de identificación y cedulaación.

1. Género

Tabla 7 Género

Ítem	Resultado	Frecuencia
Masculino	15	58%
Femenino	11	42%
Total	26	100%

Autora: Silva D. (2020)

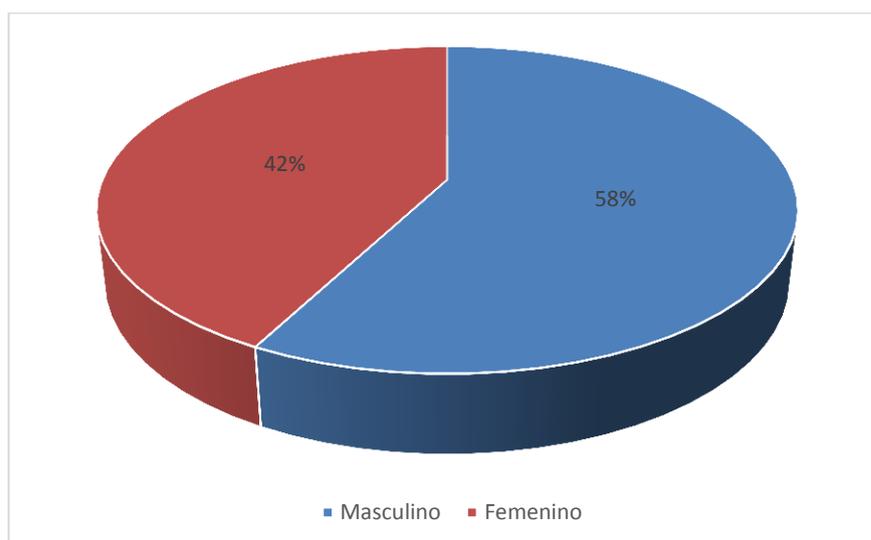


Gráfico 5 Género

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: De acuerdo con los datos procesados se logra constatar que el 58% de los elementos encuestados pertenecen al género masculino, mientras que el 42% restante representa al género femenino.

Análisis: En relación a los resultados se interpreta que la mayoría de colaboradores que laboran en el registro civil son hombres

2. Edad

Tabla 8 Edad

Ítem	Resultado	Frecuencia
De 18 a 25 años	8	31%
De 26 a 35 años	11	42%
De 36 a 45 años	5	19%
Más de 45 años	2	8%
Total	26	100%

Autora: Silva D. (2020)

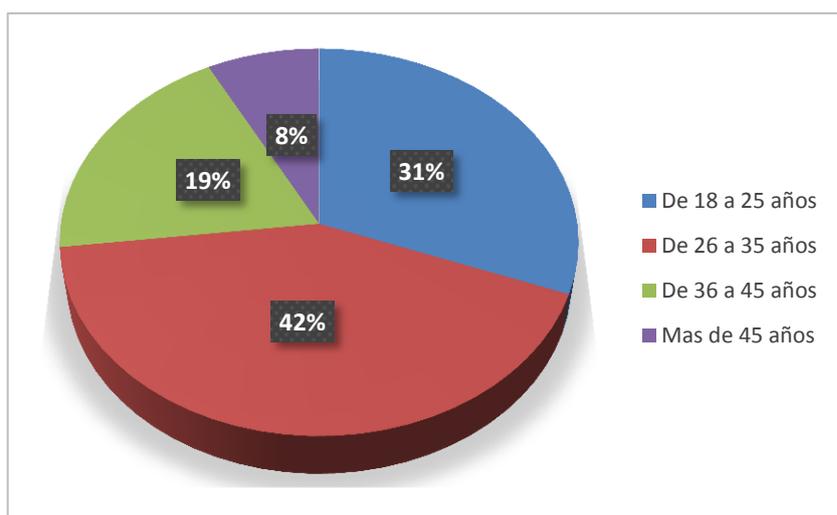


Gráfico 6 Edad

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: Según se presenta en las gráficas de resultado se logra determinar que el 42% de las personas que laboran en el registro civil se encuentran entre el rango de edad entre los 26 y 35 años, el 31% se encuentra en el rango de 18 a 25 años, el 19% se encuentra entre los 36 y 45 años, mientras que el 8% restante determino que se tiene más de 45 años.

Análisis: Con base en los resultados se puede determinar que la mayoría de los colaboradores pertenecientes al registro civil se encuentran entre los 26 y 35 años de edad.

3. ¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son adecuados para el desarrollo de sus tareas?

Tabla 9 Medios utilizados

Ítem	Resultado	Frecuencia	
Totalmente		8	30%
Parcialmente		17	64%
Casi nada		1	6%
Nada		0	0%
Total		26	100%

Autora: Silva D. (2020)

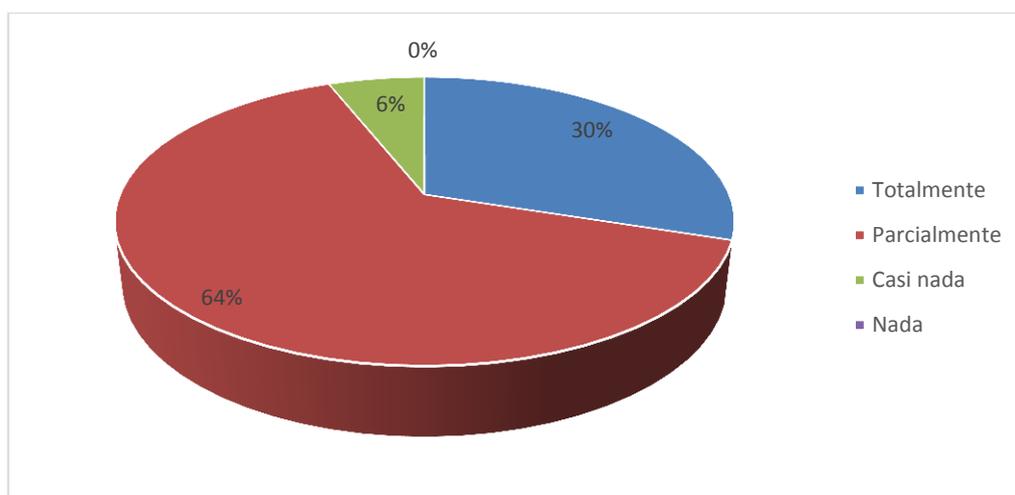


Gráfico 7 Medios utilizados

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 64% de los empleados del registro civil dice que los medios que utilizan para hacer su trabajo son parcialmente adecuados, el 30% dice que son completamente apropiados y el 6% casi inadecuados, por lo que es obvio que los medios utilizados por los trabajadores para realizar sus tareas no están en condiciones óptimas, pero podrían mejorarse en términos de productividad y calidad de trabajo.

Análisis: Tomando como base el análisis previo se logra determinar que las personas que laboran en el registro civil consideran que los medios

utilizados para en el desempeño de sus labores no son totalmente adecuados para el tipo de actividad que realizan.

4. ¿Se siente conforme con las condiciones físicas de su trabajo?

Tabla 10 Conforme con las condiciones de trabajo

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	4	14%
De acuerdo	21	80%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	26	100%

Autora: Silva D. (2020)

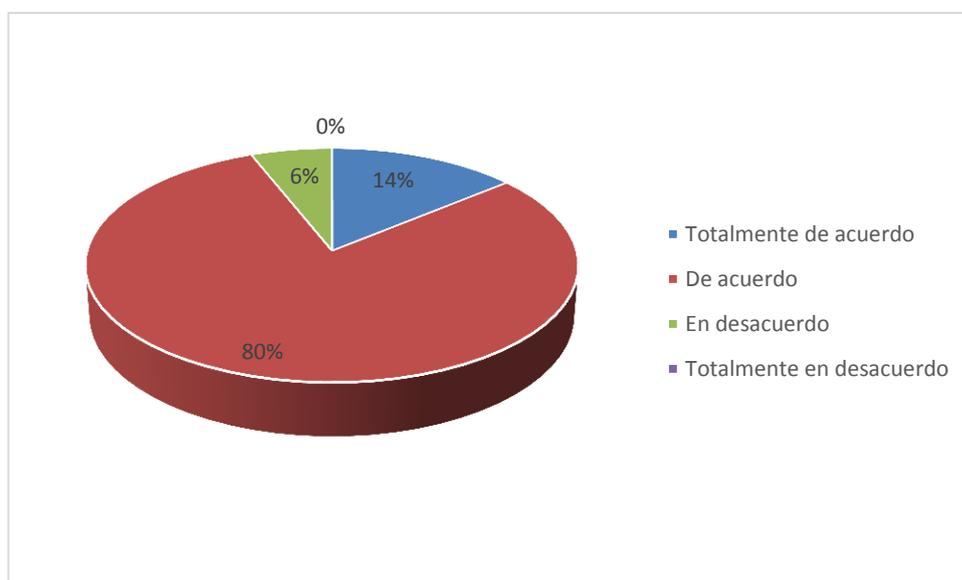


Gráfico 8 Conforme con las condiciones de trabajo

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 80% de los encuestados menciona que está de acuerdo con las condiciones físicas de su trabajo, mientras que el 14% indicó que estaba totalmente de acuerdo, y finalmente el 6% no estuvo de acuerdo con las condiciones físicas de trabajo. Los trabajadores aceptaron las condiciones físicas, bajo las cuales realizan sus actividades. Sin embargo, estos podrían optimizarse para lograr un mayor nivel de satisfacción de los empleados.

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos se logra comprender que la mayoría de las personas que laboran en el registro civil se sienten

conforme con el espacio físico que le ofrecen para la realización de sus actividades.

5. ¿La remuneración que recibe en su empleo satisface completamente sus necesidades?

Tabla 11 Remuneración

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente	5	20%
Parcialmente	21	80%
Casi nada	0	0%
Nada	0	0%
Total	26	100%

Autora: Silva D. (2020)

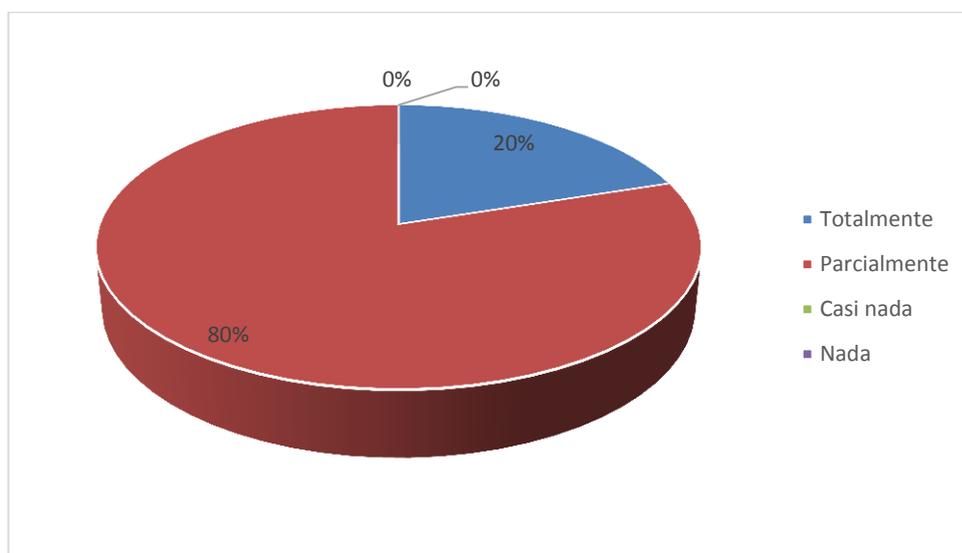


Gráfico 9 Remuneración

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 80% de los encuestados dice estar parcialmente de acuerdo en que su remuneración satisface sus necesidades, mientras que el 20% dice estar totalmente de acuerdo. Como resultado, la mayoría de los encuestados está parcialmente de acuerdo con lo que percibe su trabajo, aunque este sea el caso. Esta remuneración es buena, se deben considerar incentivos más grandes, teniendo en cuenta que uno de los factores más importantes para la satisfacción laboral es la remuneración económica.

Análisis: De acuerdo con la estadística presentada se puede comprender que la mayoría de los colaboradores manifestaron que la remuneración recibida no satisface totalmente sus necesidades monetarias.

6. ¿Se siente con ánimos y energías para realizar adecuadamente su trabajo?

Tabla 12 Ánimos y energías

Ítem	Resultado	Frecuencia	
Totalmente		14	52%
Parcialmente		12	48%
Casi nada		0	0%
Nada		0	0%
Total		26	100%

Autora: Silva D. (2020)

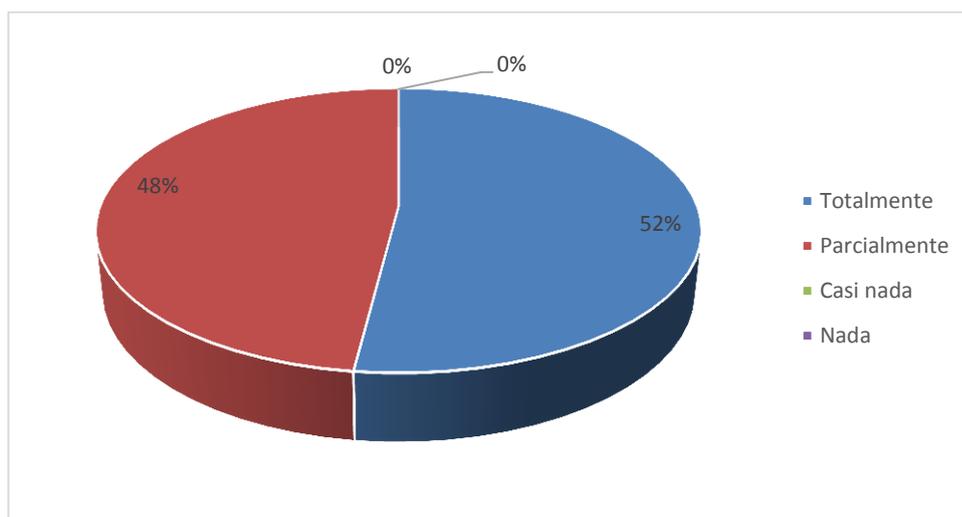


Gráfico 10 Ánimos y energías

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 52% de los encuestados dice que se siente totalmente enérgico y alentado a hacer su trabajo correctamente, mientras que el 48% se encuentra parcialmente. Por esta razón, se puede ver que la mayoría de los empleados muestran coraje y energía en las horas de trabajo que deben usarse y promoverse para el beneficio de la organización y el bienestar de los empleados.

Análisis: En base a los resultados analizados se logró constatar que la mayoría de los colaboradores indicaron que si se encuentran con ánimos y energías para la realización de sus actividades correspondiente a su trabajo diario.

7. ¿Califique la relación entre usted y su jefe inmediato?

Tabla 13 Relación de jefe inmediato

Ítem	Resultado	Frecuencia	
Excelente		1	6%
Muy buena		3	10%
Buena		22	84%
Regular		0	0%
Mala		0	0%
Total		26	100%

Autora: Silva D. (2020)

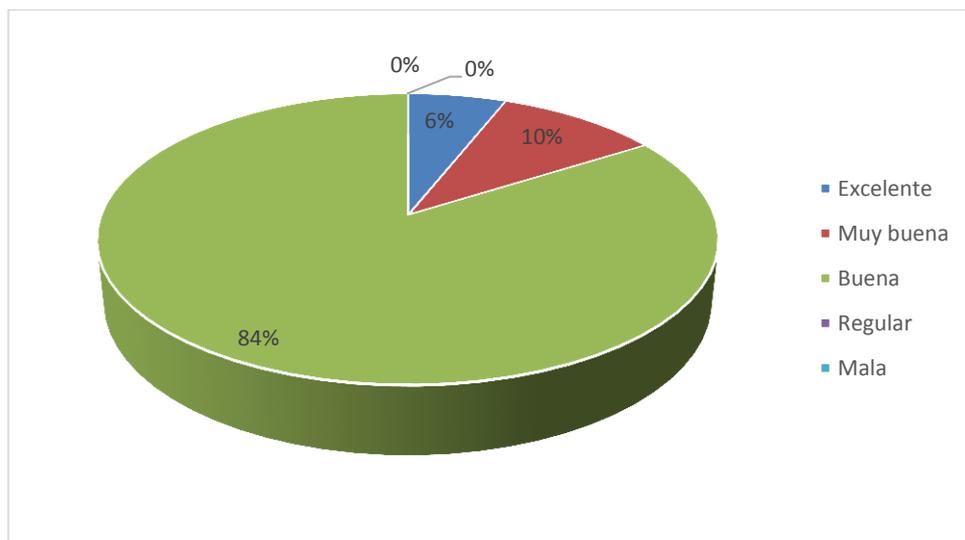


Gráfico 11 Relación de jefe inmediato

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 84% de los sujetos encuestados concluyó que la relación con el jefe era buena, el 10% era muy buena y solo el 6% excelente. Sin embargo, la necesidad de tomar medidas para mejorar estas relaciones es importante para evitar cualquier tipo de incidente.

Análisis: De acuerdo con la estadística presentada, se logra identificar que la mayoría de los colaboradores participantes indicaron que la relación existente con su jefe inmediato presenta una buena interacción.

8. ¿Cómo considera la relación entre usted y sus compañeros de trabajo?

Tabla 14 Relación con demás compañeros

Ítem	Resultado	Frecuencia	
Excelente		0	0%
Muy buena		5	20%
Buena		14	55%
Regular		7	25%
Mala		0	0%
Total		26	100%

Autora: Silva D. (2020)

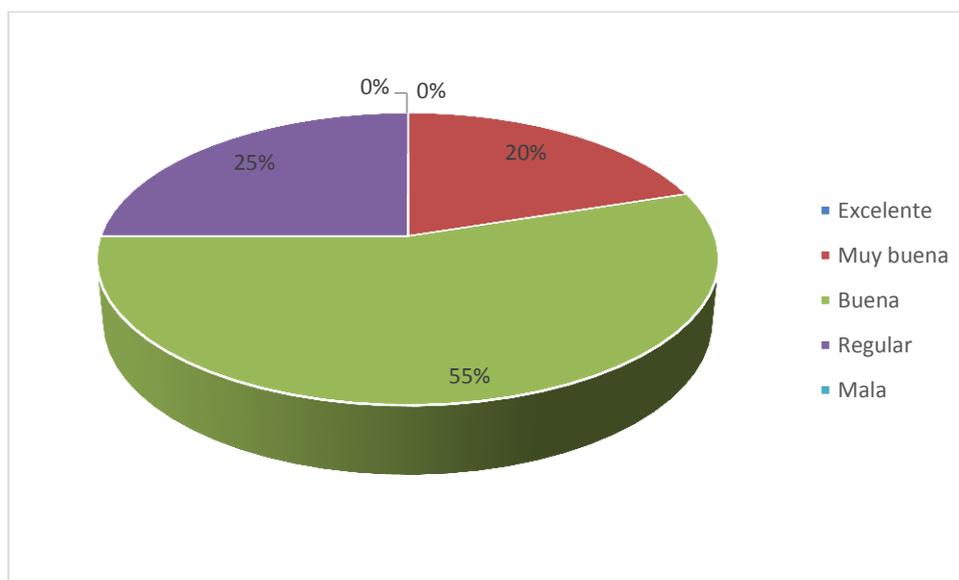


Gráfico 12 Relación con demás compañeros

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 55% de los encuestados indica que su relación con los colegas es buena, el 25% se evalúa regularmente y finalmente el 20% es muy bueno. Debe abordarse teniendo en cuenta que las relaciones menores o peores entre los empleados se reflejan en los compromisos de desempeño y trabajo.

Análisis: si se toma como base los resultados obtenidos se logra determinar que los colaboradores indicaron que mantienen una buena relación con sus respectivos compañeros de trabajo, de cada área o departamento.

9. ¿Su trabajo actual le permite tener vacaciones anuales?

Tabla 15 Vacaciones anuales

Ítem	Resultado	Frecuencia	
Si		26	100%
No		0	0%
Total		26	100%

Autora: Silva D. (2020)

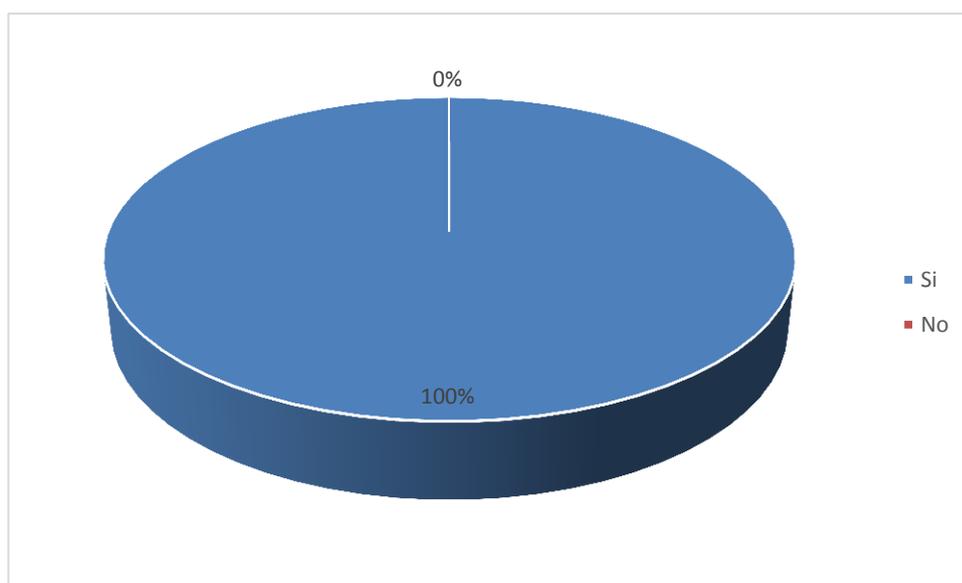


Gráfico 13 Vacaciones anuales

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 100% de los encuestados del registro civil les permite tomar vacaciones anuales, no solo como parte del cumplimiento de las regulaciones legales y sociales o como un privilegio para unos pocos, sino también como parte de su motivación para lograr un mayor bienestar y productividad.

Análisis: Con relación a la opinión vertida por los colaboradores del registro civil, todos indicaron que el trabajo que mantiene actualmente si le permite la toma de vacaciones.

10. ¿La empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia?

Tabla 16 Plan de salud

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente	2	8%
Parcialmente	20	76%
Casi nada	4	16%
Nada	0	0%
Total	26	100%

Autora: Silva D. (2020)

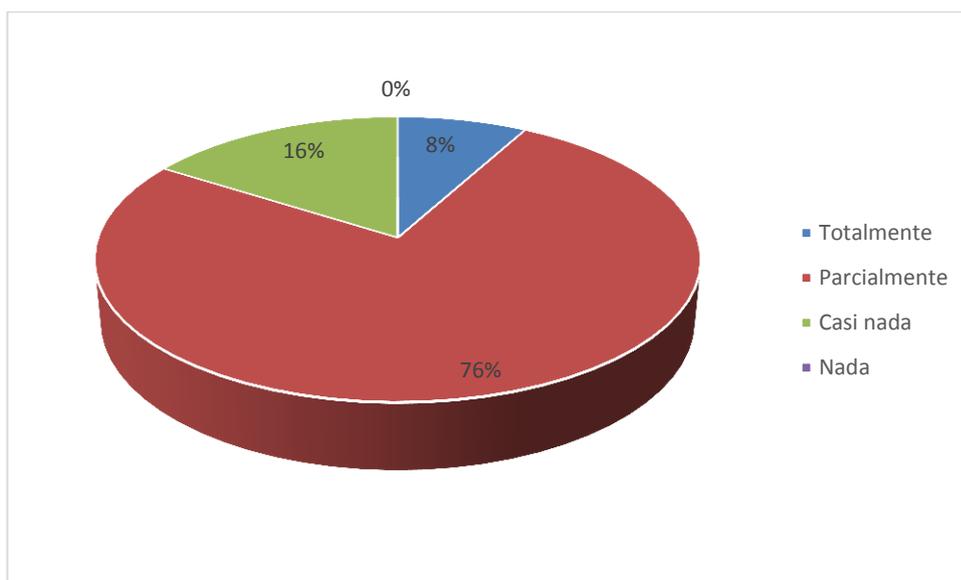


Gráfico 14 Plan de salud

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 76% de los encuestados dijo que la compañía proporciona un plan de salud en parte para ellos y sus familias, el 16% rara vez lo menciona y el 8% lo menciona en su totalidad, pero debido a que es un plan de salud básico, es parcialmente eficiente, por lo que no se puede cumplir completamente con los requisitos, pero es muy útil para una condición de salud en particular.

Análisis: De acuerdo con el criterio obtenido de los colaboradores, permite constatar que su criterio en relación al plan de salud que reciben por parte de la empresa, determina que no cubre totalmente sus expectativas.

11. ¿Se siente seguro y estable en su puesto de trabajo?

Tabla 17 Seguridad en el puesto de trabajo

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente	7	26%
Parcialmente	18	72%
Casi nada	1	2%
Nada	0	0%
Mala	0	0%
Total	26	100%

Autora: Silva D. (2020)

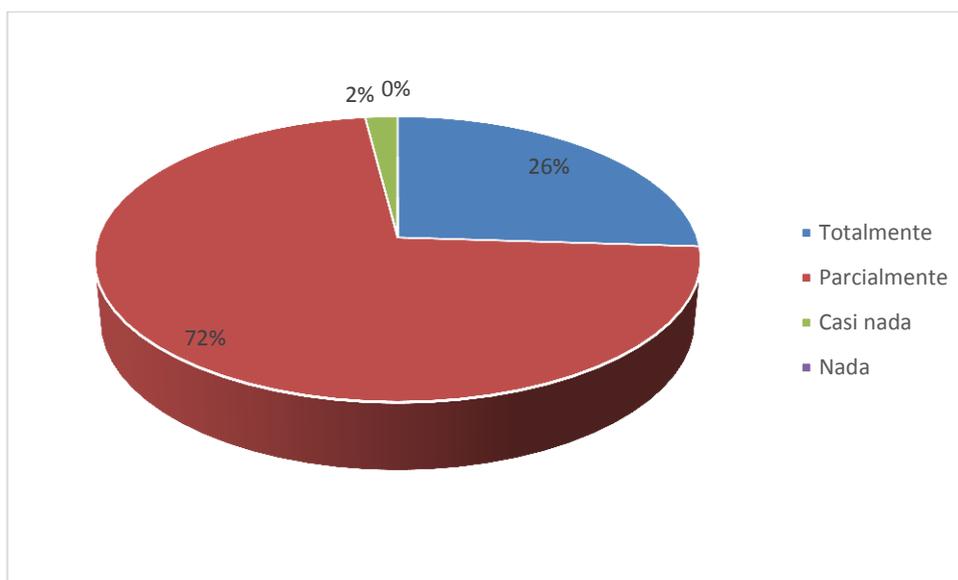


Gráfico 15 Seguridad en el puesto de trabajo

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 72% de los encuestados dijeron que estaban parcialmente seguros y estables en su trabajo, el 26% totalmente y el 2% casi nada. Sin embargo, el registro civil necesita mejorar este aspecto para que sus empleados puedan mejorar su rendimiento.

Análisis: De acuerdo con el criterio de los colaboradores, supieron expresar que el trabajo que actualmente mantienen en el registro civil les genera un sentir parcial de seguridad y estabilidad, sin embargo, si existieron personas que se sienten totalmente seguros y estables.

12. ¿Cómo califica usted que la capacitación recibida por parte de la empresa para el desempeño de sus funciones?

Tabla 18 Calificación de capacitación

Ítem	Resultado	Frecuencia	
Excelente		0	0%
Muy buena		3	10%
Buena		21	84%
Regular		2	6%
Mala		0	0%
Total		26	100%

Autora: Silva D. (2020)

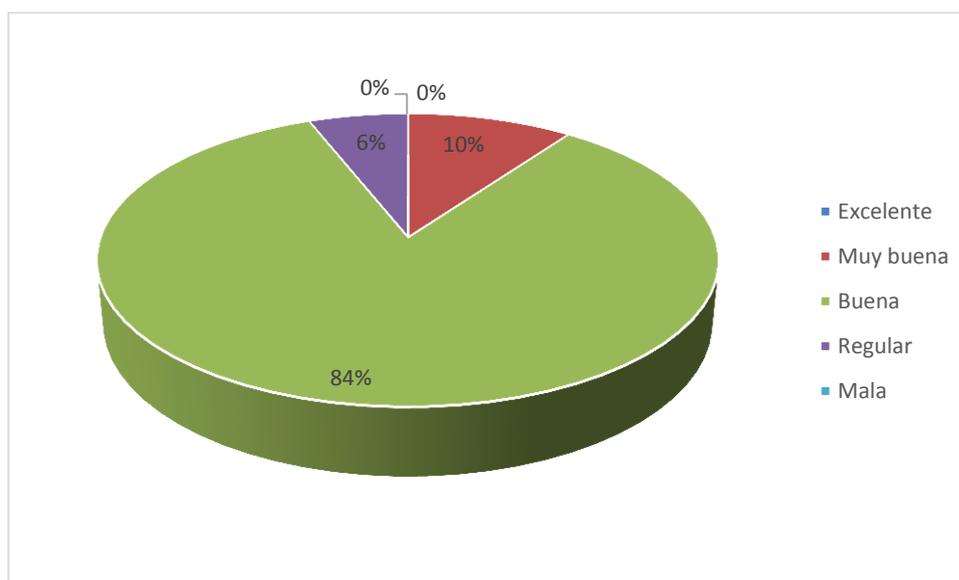


Gráfico 16 Calificación de capacitación

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: De los encuestados, el 84% calificó la capacitación que recibió la empresa para realizar su trabajo como bueno, el 10% consideró que era muy buena y el 6% la evaluó regularmente, por lo que el registro

civil no frecuentaba a los empleados en capacitación respecto al rendimiento de la función.

Análisis: Con relación a los resultados presentados, se puede determinar que la mayoría de los colaboradores sostuvieron que las capacitaciones que han recibido para mejorar su rendimiento no son lo suficientemente efectivas.

13. ¿La empresa le proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?

Tabla 19 Oportunidades de crecimiento

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente		0
Parcialmente		23
Casi nada		3
Nada		0
Total		26

Autora: Silva D. (2020)

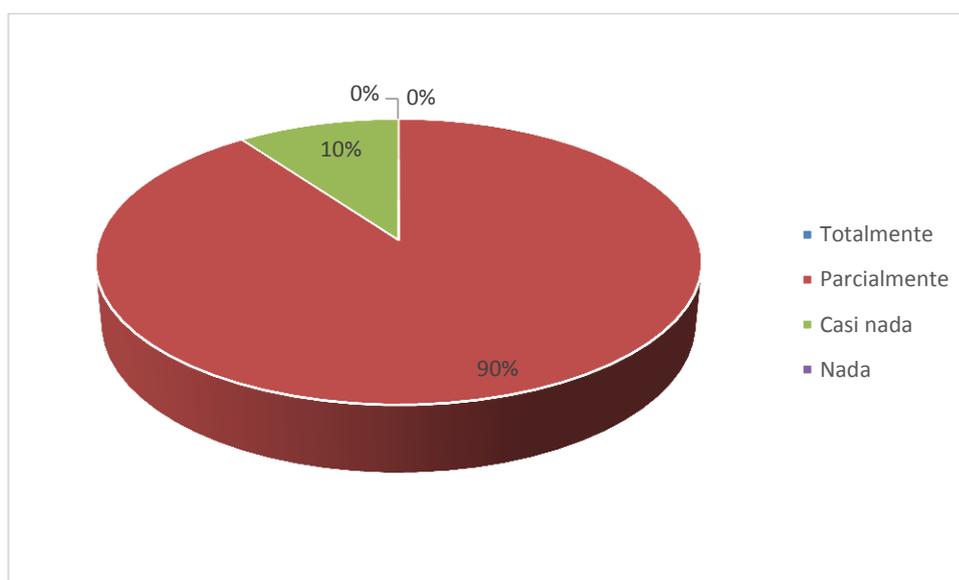


Gráfico 17 Oportunidades de crecimiento

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: Si bien el 90% de los trabajadores pueden recibir parcialmente oportunidades de crecimiento económico y profesional

dentro del registro civil, el 10% es casi nada, por lo que la empresa ofrece a los empleados oportunidades de crecimiento económico y profesional, pero esto muestra limitaciones.

Análisis: De acuerdo con los análisis respectivos, se logra determinar que la mayoría de los colaboradores de la empresa de registro civil, consideran que la organización si les brinda la oportunidad de crecimiento económico y profesional.

14. ¿Considera que la empresa toma en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza?

Tabla 20 Opiniones de tareas

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente	2	10%
Parcialmente	22	84%
Casi nada	1	4%
Nada	1	2%
Mala	0	0%
Total	26	100%

Autora: Silva D. (2020)

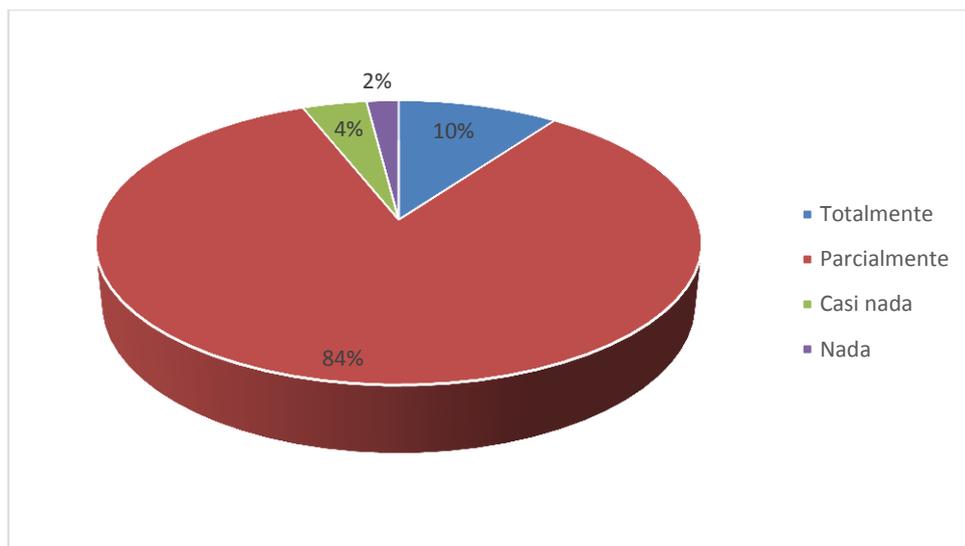


Gráfico 18 Opiniones de tareas

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 84% de los encuestados indicó que sus opiniones se reflejaron parcialmente, el 10% informó que los comentarios se consideraron completamente y el 4% dijo que rara vez se consideraron. Las opiniones presentadas por los trabajadores con respecto al trabajo no son todas consideradas en totalidad.

Análisis: Con base en los resultados se logra entender que los empleados de la empresa del registro civil consideran que la organización si toman en cuenta su opinión en relación a las tareas que se realiza.

15. ¿Recibe algún tipo de comisión, felicitación u otro tipo de incentivo cuando realiza un trabajo bien hecho?

Tabla 21 Opiniones de tareas

Ítem	Resultado	Frecuencia
Si		12 48%
No		0 0%
Poco		14 52%
Total		26 100%

Autora: Silva D. (2020)

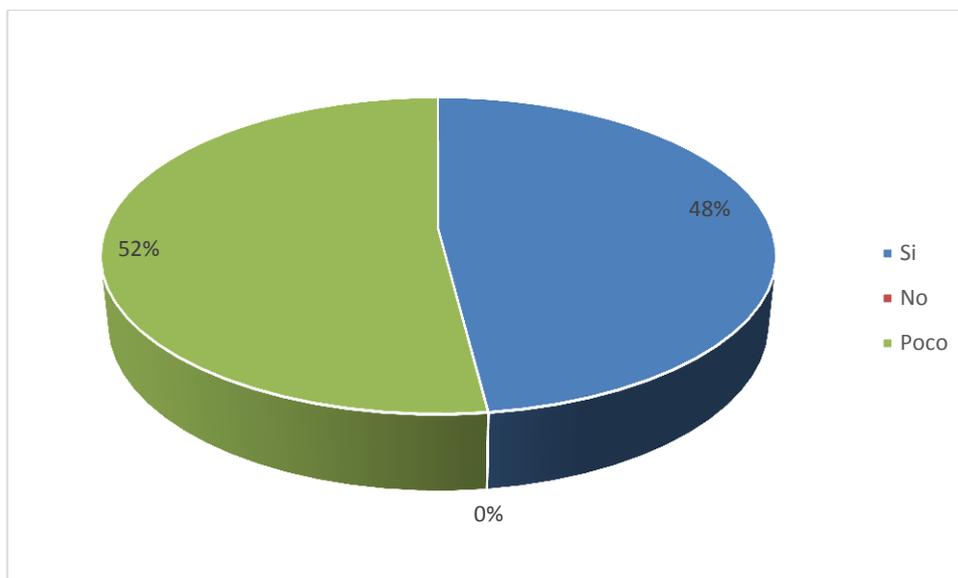


Gráfico 19 Opiniones de tareas
Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 52% de los encuestados indica que tienen pocos incentivos para trabajos bien hechos. Sin embargo, el 48% indica que tal incentivo ha ocurrido. Por lo tanto, el registro agradece a sus empleados el buen desempeño de las comisiones, celebraciones y actividades, pero estos incentivos deben mejorarse para motivar a todos los empleados y tener un impacto positivo en la empresa.

Análisis: Tomando como base el análisis previo se logra determinar que las personas que laboran en el registro civil consideran que los incentivos que reciben por parte de la empresa son muy pocos, lo que les impide mantenerse motivados.

16. ¿Recibe un trato justo en su trabajo?

Tabla 22 Trato justo

Ítem	Resultado	Frecuencia	
Si		17	64%
No		0	0%
Poco		9	36%
Total		26	100%

Autora: Silva D. (2020)

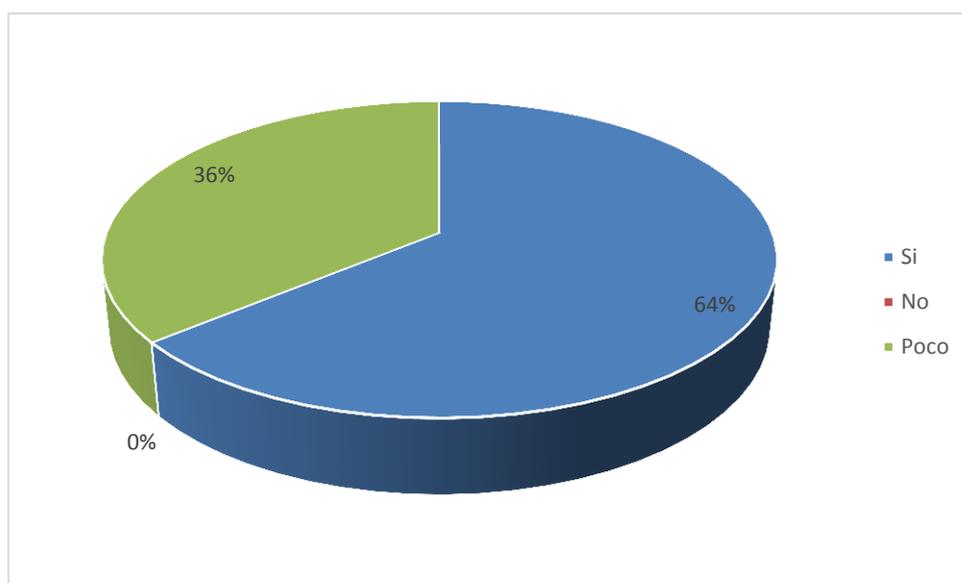


Gráfico 20 Trato justo

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 64% de los encuestados dijo que fueron tratados de manera justa por su trabajo, el 36% dijo que era injusto, el registro civil brinda un trato justo a sus empleados, pero esto es importante y necesario para que los empleados se sientan parte de la compañía, por lo tanto, se crea un mejor ambiente de trabajo.

Análisis: De acuerdo con los resultados propuestos se logra constatar que la mayoría de los empleados del registro civil indicaron que si reciben un trato justo en el ámbito laboral de esta institución.

17. ¿Considera que su trabajo actual es interesante?

Tabla 23 Trabajo interesante

Ítem	Resultado	Frecuencia
Totalmente		15 56%
Parcialmente		11 44%
Casi nada		0 0%
Nada		0 0%
Total		26 100%

Autora: Silva D. (2020)

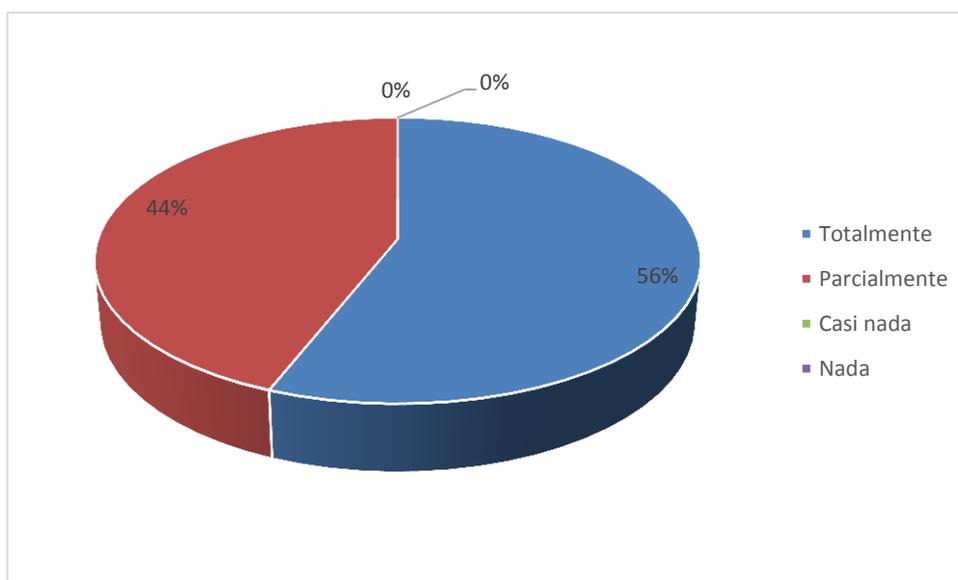


Gráfico 21 Trabajo interesante

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: El 56% de los encuestados dijo que su trabajo actual es completamente interesante, mientras que el 44% dijo que lo hacen en parte porque las contribuciones, los intereses y la dedicación que cada empleado considera que no se reconoce al impedir el crecimiento dentro de la empresa.

Análisis: De acuerdo a los resultados presentados, esta interrogante logra determinar que la mayoría de los colaboradores del registro civil indicaron que su trabajo si lo consideran interesante por diversos motivos.

18. ¿En qué aspectos considera que la organización debería mejorar?

Tabla 24 Trabajo interesante

Ítem	Resultado	Frecuencia
Relaciones interpersonales	8	32%
Remuneración	6	24%
Reconocimiento	6	24%
Ambiente físico	4	16%
Capacitación	2	4%
Total	26	100%

Autora: Silva D. (2020)

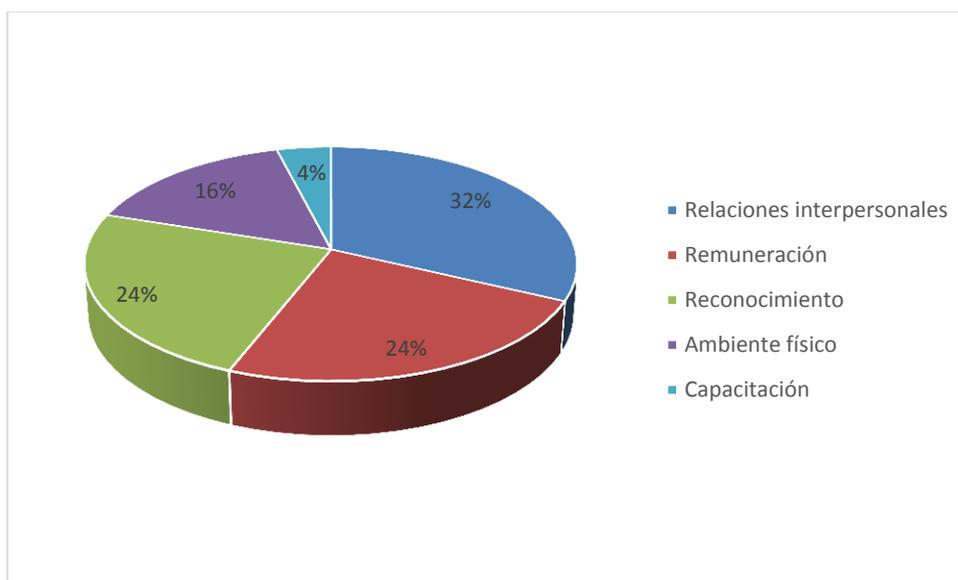


Gráfico 22 Trabajo interesante

Autora: Silva D. (2020)

Interpretación: De acuerdo con los datos procesados se logra constatar que el 32% considera que la organización debe mejorar en el ámbito de relaciones interpersonales, por otro lado, 2 segmentos ocupan el 24%, los mismos que indican que el enfoque de mejora de ser en remuneración y reconocimiento, el 16% sostiene que deben mejorar el ambiente físico, mientras que el 4% restante sostiene que la mejora debe ser en capacitación.

Análisis: Debido a los resultados dados, en registro civil necesita un plan de intervención motivacional que mejore la calidad de vida de los trabajadores y promueva el desarrollo de la empresa, teniendo en cuenta aspectos que mejoran principalmente las relaciones interpersonales, las estrategias de sensibilización y la remuneración.

4.1.2. Entrevista realizada a jefe de agencia

Objetivo: Obtener información acerca del criterio de la jefa del registro civil, para identificar la información que sostiene sobre la motivación del personal que labora en el lugar.

1. ¿Cuáles son los motivos de interés por las cuales sus trabajadores han escogido para trabajar en la empresa?

Bajo mi percepción puedo determinar que el motivo de interés principal de los colaboradores de la empresa, se apega a la obtención de un sueldo, sin embargo, existen varios colaboradores que aspiran a un crecimiento en su experticia laboral.

2. ¿A su juicio cuales puede ser las causas que incide en su bajo desempeño laboral?

Hay varios elementos notables en el área de la empresa: problemas de comunicación, motivación, remuneración, compromiso de ideas en la empresa, actividades diarias y trabajo en equipo.

3. ¿Trata con igualdad a sus trabajadores o existe preferencias?

Si o no, argumente su respuesta

Si, en la empresa cada trabajador recibe el mismo trato en todos los niveles jerárquicos, por lo que la atención se centra en garantizar que los jefes de cada departamento no discriminen.

4. ¿Considera que el personal de la empresa se siente motivado al realizar las actividades? Si o no, argumente su respuesta

Considero que no, puesto a que la actitud que manejan no es la correcta, son muy temperamentales con frecuencia, y no crean equipos de trabajo que le permita desarrollarse, así que es importante tener en cuenta la motivación, de esta manera, los empleados trabajan en un buen ambiente de trabajo, más inmersos en las actividades a realizar y un complemento ideal para retroalimentación.

5. ¿Considera que es importante la capacitación de sus trabajadores? Si o no, argumente su respuesta

Si, y esto es un factor muy importante de considerar, mediante el cual los trabajadores adquieran conocimientos para mejorar su desempeño, pero desafortunadamente, no ha habido capacitaciones que actualmente generen problemas internos que degraden la productividad.

6. ¿Es necesario que la empresa desarrolle un plan de motivación laboral? Si o no, argumente su respuesta.

Sí, se debe desarrollar un plan de carrera para ayudar a los empleados a expandir sus habilidades y destrezas de una manera preparada para responder a las nuevas demandas en el mercado.

7. ¿Considera importante un plan para el mejoramiento laboral? Si o no, argumente su respuesta.

Sí, la satisfacción es muy importante y necesaria para mejorar el desempeño y la satisfacción de los trabajadores, y todos los empleados estarán motivados para realizar actividades más responsables,

competitivas y beneficiosas para los objetivos establecidos por la organización.

4.1.3. Análisis general de entrevista

Con la realización de la entrevista aplicada a la jefa del Registro Civil perteneciente al cantón Balzar con relación a la motivación que presenta el personal que trabaja en esta entidad, buscando conocer la situación en la que se encuentra desde una perspectiva de un mando alto. En esta se logró identificar que el interés principal de los colaboradores a su cargo se encuentra orientados a la captación de una remuneración. Por otro lado, de acuerdo al criterio de la jefa se determina que existen inconvenientes directos con la motivación y la comunicación existente, lo que determina que los colaboradores no se encuentran motivados, lo cual es un causal para su bajo rendimiento laboral. A raíz de esto, se considera factible el desarrollo de un plan de motivación laboral, con la objetividad de mejorar el desempeño y la satisfacción de los trabajadores.

4.2. Propuesta

Propuesta de un plan de fortalecimiento de motivación del personal del Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar.

4.2.1. Introducción

En el Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar, no hay antecedentes de que los servidores públicos realicen programas para aumentar la conciencia de los intereses de los trabajadores del establecimiento. Esa es una nueva oportunidad, para ayudar a los funcionarios a mejorar su motivación para el trabajo revisando su percepción de compensación.

4.2.2. Justificación

El propósito de este trabajo de grado es mejorar la calidad de vida, el entorno trabajo y entorno familiar de todos los colaboradores del Registro

Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar y demostrar la necesidad de cambio a través de entrevistas con colaboradores.

Además, es deseable que esta propuesta contribuya al excelente desempeño de cada empleado en el área de operación, y de esta manera, el interés en mejorar, esforzarse y aumentar la motivación laboral tendrá un impacto positivo en muchos aspectos.

4.2.3. Objetivos de la propuesta

4.2.3.1. Objetivo general

Diseñar un plan motivacional para el Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar.

4.2.3.2. Objetivos específicos

- Mejorar la calidad de vida familiar de los colaboradores del Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar.
- Mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores del Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar.
- Mejorar la productividad de los colaboradores del Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar.

4.2.4. Desarrollo de la propuesta

El diseño propuesto para llevar a cabo un plan estratégico motivacional incluye tres factores u objetivos: mejorar la calidad de la vida familiar, mejorar la calidad laboral y mejorar la productividad de los empleados del Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar, que es la clave para la mejora, en aspectos de operación precisa y eficiente de la empresa en todos los sentidos y en todas las áreas.

Hay dos teorías que se utilizarán en este proyecto, ya que es fundamental para el buen desempeño de una empresa y el logro de los objetivos propuestos: la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow y la teoría de la expectativa de Víctor Vroom.

El plan se desarrolla durante un período de 1 año, para el cual se elaboran presupuestos y se envían revisiones cada 4 meses para poder medir los objetivos establecidos.

A continuación, se presenta el plan motivacional que incluye sus respectivos objetivos, con estrategias implementadas, sus acciones, su aplicación y su teoría ejecutada.

Tabla 25 Plan motivacional

Objetivo	Estrategia	Acción	Aplicación	Teoría
Mejorar la calidad de vida familiar de los colaboradores	Plan de salud familiar para los colaboradores	Medicinas Tratamiento psicológico Exámenes médicos Asistencia medica	Necesidad fisiológica Necesidad de estima	Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abrahán Maslow
	Canasta de víveres para los colaboradores	Canasta de víveres mensuales Canasta navideña	Necesidad fisiológica Necesidad de estima	Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abrahán Maslow
Mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores	Capacitación en manejo de riesgos	Contratación de capacitadores	Necesidad de seguridad	Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abrahán Maslow
	Charlas motivacionales	Talleres motivacionales	Necesidad de estima	Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abrahán Maslow
	Festejos a colaboradores	Festejo día de la madre Festejo día del niño Festejo día del padre Festejo de navidad	Necesidad de estima	Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abrahán Maslow
	Integración de todo el personal	Día deportivo con la gerencia y trabajadores	Necesidad de estima	Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abrahán Maslow
Mejorar la productividad de los colaboradores	Incentivos económicos	Porcentaje de comisiones	Necesidad fisiológica Necesidad de autorrealización	Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abrahán Maslow

			Teoría de las expectativas	Teoría de las expectativas de Víctor Vroom
	Incentivos motivacionales	Agasajos por metas cumplidas	Necesidad de estima Teoría de las expectativas	Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow Teoría de las expectativas de Víctor Vroom

Autora: Silva D. (2020)

A continuación, se ilustra el planteamiento de la propuesta, estableciendo sus objetivos correspondientes que se le implementaron estrategias con acciones a realizar.

El primer objetivo del plan de estrategia motivacional es mejorar la calidad de vida familiar de los empleados del Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar. Se tomaron en cuenta las siguientes estrategias:

4.2.5. Plan de salud familiar para los colaboradores

La desesperación de los empleados de la compañía, que también son padres y esposos, es notable ya que los miembros de su familia tienden a problemas de salud ocasionados por pandemias como es el caso de hoy en día, u otros problemas de salud. Por esta razón, se sugiere crear este plan de atención médica, ya que es importante que los empleados y su familia disfruten de una buena salud, el bienestar no solo de ellos, sino también de la empresa.

El plan de salud consta de:

Medicinas: Brindar a los trabajadores un bono mensual de medicamentos de \$ 10 por un año. La factura debe estar a nombre de la empresa para que se pueda realizar la devolución correspondiente.

Tratamiento psicológico: Los trabajadores y los miembros de la familia reciben tratamiento psicológico si es necesario, ya que muchos han sufrido traumas. Este tratamiento se administra trimestralmente durante un año.

Exámenes médicos: Después del examen determinado por el médico; la empresa proporcionará el 20% del valor al empleado.

Asistencia médica: El Registro Civil Identificación y Cedulación del cantón Balzar dará \$ 5 por la cita médica de un problema de salud que tiene cada trabajador.

El plan propuesto es muy práctico ya que actualmente los empleados tienen que acudir a hospitales a los que los derivan para ser visitados por el IESS o inclusive a clínicas privadas cercanas a su domicilio, lo que no es factible para ellos o las instituciones del IESS en ningún momento,

considerando que dejan de trabajar durante aproximadamente 6 horas cuando acuden a cada consulta y pierden la jornada laboral por poder movilizarse; y es no económicamente rentable para los empleados que tienen que asumir todos los costos necesarios para llegar a la cita médica planificada.

El plan de salud propuesto a la compañía sería muy beneficioso para ambas partes, teniendo en cuenta todos los beneficios que esto traería para empleadores y empleados.

4.2.6. Canasta de víveres para los colaboradores

Debido a lo que sucedió, la compañía ve la necesidad de abordar uno de los diversos problemas que enfrentan los empleados, tales como: B. aliviar los alimentos. Por esta razón, se recomienda a la gerencia que reúna kits de alimentos para cada empleado para garantizar una buena alimentación para ellos y sus familias; Esta es una forma en la que la empresa está presente y asume su responsabilidad social con sus empleados, donde sienten y sienten lo importante que son tanto para la gerencia como para la empresa en general.

Dado que la comida es indispensable en la vida diaria de todos, y especialmente en los escolares, contribuye significativamente a mejorar su rendimiento y aprendizaje, este beneficio se puede otorgar a empleados que tenga hijos en escuelas. Esta importante iniciativa tiene como objetivo mejorar la calidad de vida familiar.

Canasta de víveres mensual: La canasta tendrá alimentos de primera necesidad, los cuales sumaran un coste de \$ 20.00.

Canasta navideña: Con la canasta navideña, se pretende agradecer a los empleados por su trabajo durante todo el año. Se elabora por un monto de \$ 20 por cada trabajador, que incluye elementos básicos como azúcar, arroz, chocolate, pasta, pan de Pascua, vino, aceite, atún y galletas. Estas canastas se entregan a los trabajadores una vez al año en el mes de diciembre.

El segundo objetivo del plan de motivación estratégica es mejorar la calidad de vida laboral de los empleados. Se consideraron las siguientes estrategias:

4.2.7. Capacitación en manejo de riesgos

Cada empresa debe preparar a sus empleados para cualquier tipo de desastre natural para que puedan actuar con precaución contra cualquier eventualidad que ocurra no solo en la empresa, sino también en el hogar y con sus familias.

Por esta razón, se recomienda realizar una capacitación en gestión de riesgos, en la que se presenten todos los desastres naturales que ocurren en el país y se capacitar al personal antes, durante y después de estos desastres, así como los riesgos laborales.

Este tipo de capacitación se lleva a cabo con expertos en prevención de riesgos. La empresa es responsable de crear una cultura de prevención, evacuación y acción en cualquier tipo de desastre a nivel familiar, comercial o social que tenga lugar cada seis meses.

Tabla 26 Cursos de primeros auxilios

Cursos de primeros auxilios	
Objetivos	<p>Aplicar primeros auxilios a las víctimas de heridas, sangrado y quemaduras.</p> <p>Aplicar primeros auxilios a víctimas de lipotimia y ataques epilépticos.</p> <p>Brindar primeros auxilios a las víctimas de intoxicación aguda.</p> <p>Detecta signos de paro cardíaco y realizar reanimación cardiopulmonar básica en adultos, niños.</p> <p>Detectar mitos y creencias dañinos sobre el manejo de primeros auxilios de heridas y quemaduras.</p> <p>Mencionar los principios que deben seguirse al ayudar a una víctima lesionada.</p> <p>Reconocer signos de asfixia y realizar maniobras de limpieza de las vías respiratorias.</p>
Contenido	<p>Asfixia por objetos.</p> <p>Información general sobre heridas, sangrado y quemaduras.</p> <p>Primeros auxilios para lipotimia y crisis epilépticas.</p> <p>Primeros auxilios para víctimas de heridas, hemorragias y</p>

	quemaduras. Primeros auxilios por envenenamiento. Principios de primeros auxilios. Reanimación cardiopulmonar básica
Duración	8 Horas

Autora: Silva D. (2020)

Tabla 27 Fundamentos de las técnicas de mejora de las condiciones de trabajo

Módulo 1. Fundamentos de las técnicas de mejora de las condiciones de trabajo	
Objetivos	Estudiar los conceptos básicos para evitar los riesgos laborales, para que los trabajadores estén capacitados en cada tipo de accidente laboral.
Contenido	<p>Unidad 1. Condiciones de trabajo y salud. Riesgo profesional. Factores de riesgo</p> <p>1. Condición laboral y de salud.</p> <p>Unidad 2. Daño del trabajo. Accidentes industriales y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo.</p> <p>1 Deterioro de la salud. Accidentes industriales y enfermedades profesionales.</p> <p>2. Enfermedad profesional</p> <p>Unidad 3. Habilidades de prevención y protección.</p> <p>1. Tecnología de prevención y tecnología de protección.</p> <p>2. Prevención integral</p> <p>3. Tecnología de prevención</p> <p>4. Tecnología de protección</p> <p>Unidad 4. Estadísticas basadas en la prevención.</p> <p>1. Consideraciones básicas para las estadísticas.</p> <p>2. Estadísticas aplicadas a la prevención.</p>
Duración	8 Horas

Autora: Silva D. (2020)

Tabla 28 Gestión de la prevención de riesgos laborales

Módulo 2. Gestión de la prevención de riesgos laborales	
Objetivos	Familiarizarse con los principios preventivos básicos de salud y seguridad ocupacional.
Contenido	<p>Unidad 1. Aspectos generales de la gestión empresarial.</p> <p>1. Dirección estratégica</p> <p>2. Conceptos generales de política y filosofía de la empresa.</p> <p>3. Definir la misión de la organización.</p> <p>4. Establecer metas a corto y largo plazo</p>

	<p>5. Integración de la política, misión, objetivos y estrategia comercial de la empresa.</p> <p>6. Organización empresarial</p> <p>7. Plan empresarial</p> <p>8. Actividades comerciales de prevención de riesgos</p> <p>9. Integración de la prevención.</p> <p>Unidad 2. Plan de Acción Preventivo</p> <p>1. Introducción</p> <p>2. Plan de prevención</p> <p>3. Evaluación de riesgos</p> <p>4. Planificación de riesgos o planificación de acciones preventivas.</p> <p>5. Vigilancia de la salud.</p> <p>6. Información y formación.</p> <p>7. primeros auxilios</p>
Duración	8 Horas

Autora: Silva D. (2020)

Tabla 29 Plan de Emergencia y Evacuación en Desastres Naturales

Plan de Emergencia y Evacuación en Desastres Naturales	
Objetivos	<p>1. Definir los términos amenaza, vulnerabilidad y riesgo.</p> <p>2. Describir la fase y la etapa del ciclo del desastre.</p> <p>3. Hacer planes de emergencia de acuerdo con su línea de la empresa.</p>
Contenido	<p>Módulo I: Desastres naturales.</p> <p>1. Introducción a los desastres naturales.</p> <p>2. Eventos físicos extremos</p> <p>3. Desastres</p> <p>4. Riesgo: amenazas y vulnerabilidades sociales</p> <p>5. Clasificación de eventos físicos-naturales.</p> <p>6. Inundación-Sequía-Movimiento sísmico-Tornado, etc.</p> <p>Módulo II: Emergencia y planificación.</p> <p>1. Modelos de emergencia y planificación de emergencias.</p> <p>2. Cómo saber y cómo lidiar con una emergencia</p> <p>3. Errores y temores durante la evacuación.</p>
Duración	8 Horas

Autora: Silva D. (2020)

4.2.8. Charlas motivacionales

El registro civil identificación y cedulação del cantón Balzar contratará personal capacitado para impartir talleres de motivación. La motivación depende tanto al área administrativa como de los empleados, de la disposición; el entusiasmo y el interés son la clave para cualquier tipo de

actividad, ya sea tiempo libre, discusiones motivacionales, integración, etc.

Como se mencionó anteriormente, un empleado motivado es más productivo para la empresa donde trabaja. Por lo tanto, se recomienda mantener charlas motivacionales o talleres con expertos en el tema, y puede contar con la participación de colaboradores, estos talleres pueden realizarse fines de semana.

Tabla 30 Seminario de Liderazgo y Motivación

Seminario de Liderazgo y Motivación	
Objetivos	Provisión de herramientas para que el participante desarrolle una comunicación sobresaliente y cambie los estados de ánimo. Fomentar la flexibilidad en el comportamiento, el pensamiento estratégico y la comprensión de los procesos mentales propios y de las personas que forman un equipo de trabajo para que el participante logre un mejor liderazgo y mantenga un nivel positivo de motivación.
Contenido	Análisis de casos Casos de motivación. Concepto de Motivación Determinación de conductas Dinámica 1 El Secreto Análisis de grupo Gestión de equipos de alto rendimiento. Liderazgo Modelos de liderazgo Motivación al personal del equipo Motivación intrínseca y extrínseca Motivación y Gestión del Cambio. Sinergias del equipo Trabajo en Equipo Dinámica 2
Duración	16 Horas

Autora: Silva D. (2020)

Tabla 31 Seminario de manejo de conflictos y relaciones humanas

Seminario de manejo de conflictos y relaciones humanas	
Objetivos	Los participantes adquieren herramientas con las que pueden mejorar significativamente la calidad de sus relaciones interpersonales y aumentar su efectividad en la comunicación.

	<p>La capacidad de gestionar y resolver conflictos en el entorno interno de las organizaciones. Hacer que los participantes sean conscientes de la importancia de la comunicación interpersonal para superar los conflictos.</p>
Contenido	<p>1.- Importancia de las relaciones humanas en el lugar de trabajo. Concepto de relaciones humanas Modelo para lograr resultados duraderos. Las relaciones humanas como habilidad. 2.- Principios para mejorar las relaciones. Paradigmas mentales Ganar ganar Paradigmas equivocados Hábito de comprensión y comprensión. 3. Principios para mejorar la comunicación. Inteligencia y emociones. Obtén información emocional. Reanudación de conversaciones para aclarar puntos relevantes. Comunicación asertiva Reducir conclusiones y suposiciones. 4.- El conflicto y su gestión. Tipos distantes de conflicto Respuestas al conflicto. Arbitraje Resolviendo conflictos.</p>
Duración	16 Horas

Autora: Silva D. (2020)

Tabla 32 Seminario de éxito y calidad de vida

Seminario de éxito y calidad de vida	
Objetivos	Identificar y analizar las actitudes que aseguran la motivación para lograr mediante la participación en ejercicios de práctica y la definición de un plan personal que respalde el compromiso con los objetivos personales y organizacionales.
Contenido	<p>100% de autoestima El arte de llevar tu propia vida. Paciencia y perseverancia en un momento de ligereza (cultura simple / rápida). Etiología de la pereza. Cuándo y cómo nos impide ser más felices y más exitosos. Etiología de la envidia. Un gran obstáculo para la felicidad y la paz interior. Autohipnosis y terapias de PNL para dejar de fumar. Cómo crear planes de objetivos personales Clave para la súper inteligencia emocional</p>
Duración	16 Horas

Autora: Silva D. (2020)

Tabla 33 Actitud positiva y motivación al logro

Actitud positiva y motivación al logro	
Objetivos	Preparar a los empleados para mejorar su idoneidad y actitudes tanto en la vida cotidiana familiar como laboral.
Contenido	Configuraciones ¿Por qué? Definición del entorno Componentes de la actitud. Actitud y productividad El cambio de actitud horario de trabajo
Duración	4 Horas

Autora: Silva D. (2020)

Tabla 34 Motivación, autoestima y Superación personal

Motivación, autoestima y Superación personal	
Objetivos	Al final del taller, los participantes pueden identificar sus propias oportunidades de mejora, identificar los elementos para superar y motivar el desarrollo de los demás, y aplicar conceptos básicos para el manejo del estrés y el logro de objetivos.
Contenido	1. Introducción. Introducción, alcance y objetivos, conciencia del desarrollo del liderazgo y oportunidades de mejora en nuestras vidas, conciencia de la importancia de las actitudes positivas, el compromiso y el logro de objetivos. 2. Actitud y autoestima. Actitud para trabajar y desafíos, factor de liderazgo y credibilidad, los seis pasos para mantener la credibilidad y cómo dar y recibir críticas constructivas. Dinámica "El arte de la crítica". 3. Comunicación. Comunicación asertiva, pasiva, pasiva agresiva, agresiva y asertiva. Proyección y análisis del video: "Comunicación asertiva en mi equipo de trabajo". 4. Mejora personal. Gestión del estrés, principios de gestión del tiempo y definición de objetivos. Proyección y análisis de los videos: "Trato el estrés y / o el gran proyecto". 5. Manejo de conflictos. Programas de gestión de conflictos, subvenciones, evitación, reconciliación, competencia y colaboración. Proyección y análisis de video: "Estrategias para la gestión de conflictos". 6. Negociación efectiva. Bases para la negociación, trabajo en equipo para identificar oportunidades de mejora y medidas para el cambio.

Duración	4 Horas
----------	---------

Autora: Silva D. (2020)

4.2.9. Agasajo a colaboradores

Es muy importante para la motivación de los trabajadores tener diferentes agasajos dependiendo de la fecha de la celebración, ya que esto garantiza que compartan con sus familias. Es posible mencionar algunas de las conversaciones que la gerencia podría considerar para los empleados:

Celebración del día de la madre. - Donde se propone darles a ellas y a su esposo una cena en un restaurante con un asiento asignado para ellos.

Día del niño. - Se envía un juguete para todos a los hijos de los trabajadores siempre y cuando el niño tenga menos de 12 años.

Día del padre. - Reunión con todos los trabajadores del género masculino donde se podrá obsequiar una botella de whisky a todos los asistentes.

Fiesta de navidad. - donde los hijos de los trabajadores, los niños menores de 12 años reciben regalos, dulces, cenas de Navidad y pasan un momento agradable con la familia; porque lo más importante en esta fecha especial es que sientes el espíritu navideño en el que todo es paz y amor. Con todo esto, los empleados del se sentirán una parte importante de la empresa y los resultados serán empleados felices y orgullosos del cargo que ocupan dentro de la organización.

La importancia de este tipo de consideración para los empleados es que se sienten motivados y comprometidos con la empresa.

4.2.10. Integración de todos los colaboradores

Esto permite la participación de cada empleado. Se celebra un fin de semana en el que todos pueden lograr un ambiente de trabajo agradable sin beneficios materiales sino emocionales. Primero, hacer una integración general, por ejemplo, en las playas de Pedernales, utilizando

el espacio para realizar diversos tipos de dinámicas, algunas de las cuales se explican a continuación:

Dinámica de la banda, que consiste en formar un círculo con cada equipo, luego poner la banda en la mano y levantarla por todo el cuerpo sin usar las manos hasta que pase al compañero de al lado. Todos deben pasar la cinta hasta que lleguen al principio. Si alguien se separa, la dinámica debe repetirse.

La dinámica del saludo, que es caminar en un área que está muy cerca de los demás mientras caminan. La persona responsable de la dinámica le dice a un grupo cuántas personas se forman y qué partes del cuerpo usar para el saludo, tanto el número de miembros como las partes del cuerpo pueden variar con la frecuencia que sea necesaria.

Comprobación de paradigma dinámico, que consiste en dar primero a cada participante un bolígrafo y papel y establecerse en cualquier lugar, si el piso es una mesa, etc. se formulara una interrogante, los participantes deben escribir las respuestas, que deben ser cortas o de una sola palabra, dependiendo de la pregunta formulada. Luego se analiza el porqué de las preguntas y las respuestas, analizamos cada punto de vista de las diferentes respuestas.

El tercer objetivo del plan de motivación estratégica es mejorar la productividad de los colaboradores del Registro Civil. Se consideraron las siguientes estrategias:

4.2.11. Incentivos económicos

El recurso humano debe estar lo suficientemente motivado para lograr la productividad en una empresa. Si se desea lograr un objetivo financiero, es una gran idea establecer objetivos para sus empleados para que se sientan más entusiasmados y tengan un rendimiento aún mejor.

Los incentivos económicos para que los empleados satisfagan las necesidades fisiológicas que tienen en sus hogares también satisfacen la necesidad de autorrealización, ya que reciben incentivos cuando cumplen con las tareas asignadas, con esto se puede evidenciar si la teoría de las expectativas se ha cumplido si se cortan correctamente, reciben una recompensa y pueden alcanzar sus objetivos personales.

Con incentivos, se aumentan el entusiasmo y el interés en el trabajo, que es esencial para el correcto desarrollo. El aumento no está relacionado con el tiempo dedicado al trabajo, ya que algunos aspectos, varios trabajadores consideran que el que más horas tiene en el trabajo, más tiende a ganar, el plan de incentivos se va llevar a cabo con las personas que tengas mayor aptitud positiva en su jornada laboral, lo valores de las remuneraciones debe ser estipuladas por la misma empresa.

Tabla 35 Impacto de los beneficios esperados

Impacto de los beneficios esperados	
Estrategias	Benéficos
Plan de salud familiar para los colaboradores	En la empresa, es beneficioso proporcionar este tipo de ayuda a los empleados, como medicamentos, tratamiento psicológico, exámenes médicos y ayuda médica, porque se sentirán agradecidos y leales a la empresa. También se evita la rotación de trabajadores, lo que resultaría en una pérdida de tiempo y dinero si esto sucede debido a la necesidad de contratar personal nuevo.
Canasta de víveres para los colaboradores	Ofrecer canastas a los empleados es una gran ayuda para ellos, especialmente debido a los eventos recientes, se sienten tan comprometidos con la compañía que siempre se aseguran debido a sus labores la empresa los respaldara.
Capacitación	La empresa invertirá en cursos de capacitación muy importantes para los empleados. Esta es una ventaja para la empresa, porque la mayoría son para la prevención de riesgos laborales y el conocimiento de cómo lidiar con los desastres naturales.
Seminarios, Talleres	Los talleres de motivación benefician no solo a los empleados, sino también a la empresa. Un empleado motivado rinde el 100% en una empresa porque les ayuda a mejorar, lo cual es muy importante en la empresa y los cuida. Cambiar el ambiente de trabajo, logrará mejores resultados, aumentará el entusiasmo y despertará el deseo

	de trabajar.
Festejo a colaborador es	Siempre que se realicen integraciones como las celebraciones mencionadas anteriormente, esto es una ventaja para la empresa. Habrá un mejor ambiente de trabajo. Un mejor ambiente de trabajo conduce a muchos factores positivos como el trabajo en equipo, la productividad, etc.
Integración de todo el personal	La compañía se beneficiará de la actitud positiva que un empleado puede darle a la compañía, es decir, del compromiso que muestra esto como gratitud por el aprecio que la compañía tiene por el desarrollo de diversas actividades de integración.
Incentivos económicos	El recompensar a los empleados por las labores que realizan dentro de la empresa, e inclusive retribuir un poco más por el compromiso o aptitud que presentan, hace sentir motivados a los empleados, incluso ánimo a hacer más partícipes.
Incentivos motivacionales	La autoestima de los empleados es la mejora y el beneficio que la empresa tiene al implementar este tipo de incentivos que ayudan a mejorar el desempeño laboral.

Autora: Silva D. (2020)

La propuesta elaborada fue valorada por algunas personas especialista conocedoras del tema, dando fe que la misma resulta aportadora y que puede ser factible para ser aplicada, favoreciendo la motivación de los funcionarios públicos en el campo de las operaciones y crear una esperanza formal de mejora que vuelva a los intereses de la organización.

CONCLUSIONES

1. En relación a los resultados obtenidos en la investigación presenta una creciente inestabilidad en el ambiente laboral percibido por parte de los empleados debido a la falta de capacitación y motivación, ocasionando que los trabajadores no se desarrollan adecuadamente, lo que afecta el buen funcionamiento de las actividades en la entidad de Registro Civil del Cantón Balzar, esto es corroborado por la jefa de esta entidad en la entrevista aplicada, donde determina que la solución se podría alinear a la creación de un plan de motivación laboral.
2. En relación a la teoría de expectativas de Víctor Vroom, se logra concluir que los empleados harán todo lo posible para mejorar su desempeño siempre que sean recompensados, lo que afecta la productividad de los empleados, ya que la insatisfacción con el trabajo se debe en muchos casos a la falta de motivación de la empresa, lo que conduce a un bajo rendimiento de sus empleados. A su vez la teoría de Maslow direcciona esta motivación de los trabajadores como un método profesional de autorrealización que puede incidir positivamente en el ámbito laboral.
3. Finalmente, al ejecutar este proyecto en beneficio de la entidad del registro civil, se podrá alcanzar el objetivo de mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de esta organización, principalmente porque se motivará al personal, actividad fundamental para el desarrollo, creando empoderamiento en la empresa, permitiendo que cada uno de los empleados se sienta importante mejorando las expectativas con respecto al trato que recibe en la organización.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar este proyecto y mantener una mejora continua del mismo, porque busca incentivar a los colaboradores de la empresa, considerando que el factor humano es la parte más importante de la organización para el logro de las metas, si el mismo no se encuentra comprometido y motivado la empresa comenzará a bajar su rendimiento de operación, creando problemas a corto plazo en el servicio que oferta.
2. Se recomienda que los gerentes de la empresa que establezcan programas de motivación permanentes, ya que el personal motivado es personal productivo que establece cualquier recompensa, ya sea económica o social, para alentar a los empleados a hacer sus negocios con la empresa con el mayor esfuerzo posible.
3. También es factible la creación de cursos de capacitación en gestión de riesgos con personas especializadas en esta área para que pueda mantener una cultura de prevención y acción en caso de un evento. Ofrecer charlas y talleres motivadores para empleados y gerentes para motivarlos no solo en el trabajo, sino también a nivel personal, reduciendo el impacto de cualquier tipo de contratiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2018). *Conciliar Vida Profesional Y Personal* . México.
- Alves, D., Yeda, O., & Giuliani, A. (2018). *Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo*. México.
- Anzola, O. (2018). *La Cultura Organizacional*. Madrid.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo - Toda una vida*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Blanch, J. (2018). *Teoría de las relaciones laborales*. Lima.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos*. Lima: USIL.
- Borrero, A. (2017). *Calidad de vida laboral, satisfacción y prácticas*. México.
- Casas, A. (2017). *Remuneración, retribución y motivación*. México.
- Consejo Nacional de Planificación. (2010). *Plan Nacional de Desarrollo*. Quito.
- Coronado, M., & Rosado, P. (2018). *Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores*. Lima: USIL.
- Cuesta, A. (2017). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Madrid.
- Duro, A. (2018). *Psicología de la calidad de vida laboral*. México.
- Galarza, A. (2017). *Plan de intervención para mejorar la motivación laboral de los empleados de una empresa de procesamiento y comercialización de harinas y cereales de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Gámez, R. (2018). *Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas*. madrid.

- Garzón, K., & Vélez, T. (2017). *Plan motivacional de la empresa importadora Suhey para mejorar la calidad de vida laboral y familiar de sus colaboradores*. Guayaquil.
- González, E. (2018). *Clima Organizacional, Satisfacción y Calidad de Vida*. Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Caracas: Mc Graw Hill.
- Hitt, M. (2018). *Organizacion Y Administracion*. México.
- Limones, A. (2018). *La rotacion del personal como factor de motovación de la empresa Novacero S.A*. Guayaquil .
- Ministerio de Trabajo. (2017). *Codigo de trabajo*. Quito: Ministerio de Trabajo.
- Ortega, M. (2016). *La cultura organizacional: Un Enfoque Dimensional*. México.
- Palomo, . T. (2018). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid.
- Pernía, K. (2018). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral*. Lima.
- Sánchez, J. J. (2018). *La administración pública como ciencia: su objeto y su estudio*. Madrid.
- Solana, R. (2017). *Administración de las Organizaciones*. Buenos Aires: Ed. Interoceanicas.
- Tobon, S. (2019). *La Gestión Del Talento Humano en Latinoamérica*. Madrid.
- Torres, M. (2017). *Evaluación de los trabajadores de las cooperativas de ahorro y crédito Oscus Ltda Evaluación del desempeño laboral y la incidencia del desempeño*. Quito.
- Williams, L. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en le Centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* . México.
- Zavala, O. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en le Centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* . México.

ANEXOS



Lunes, 6 de enero de 2020

De mi consideración:

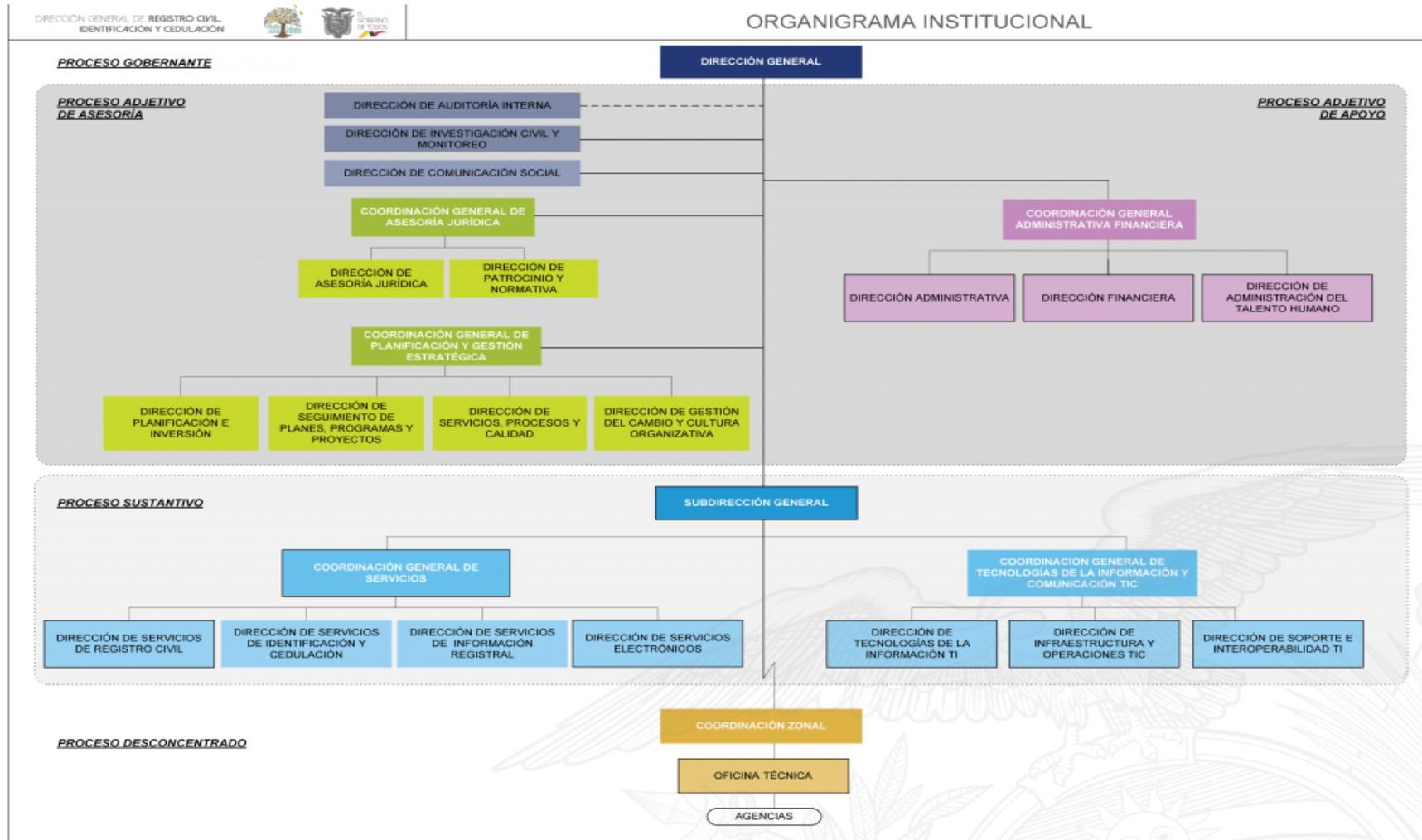
Por medio de la presente autorizo a **Denise Marlene Silva Briones**, identificada con C.I **0956186472**, estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano, previo a la obtención del título de Tecnología en Administración de Empresas, realice el proyecto: **Propuesta de un plan de fortalecimiento de motivación del personal del Registro Civil Identificación y Cedulación del Cantón Balzar, provincia del Guayas.**

Con sentimientos de distinguida consideración.

Lcda. Karina Liseth Rosales Burgos
Jefa del Registro Civil - Balzar



Anexo 1 Organigrama de la Empresa



Anexo 2 Misión y visión de la Empresa

VISIÓN

Al 2021 ser líderes en la prestación e innovación de servicios públicos, aportando significativamente al desarrollo del país, siendo un referente regional.

MISIÓN

Prestamos servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia.

Anexo 3 Fotos



Establecimiento Externo del Registro Civil Identificación y Cedulación del Cantón Balzar



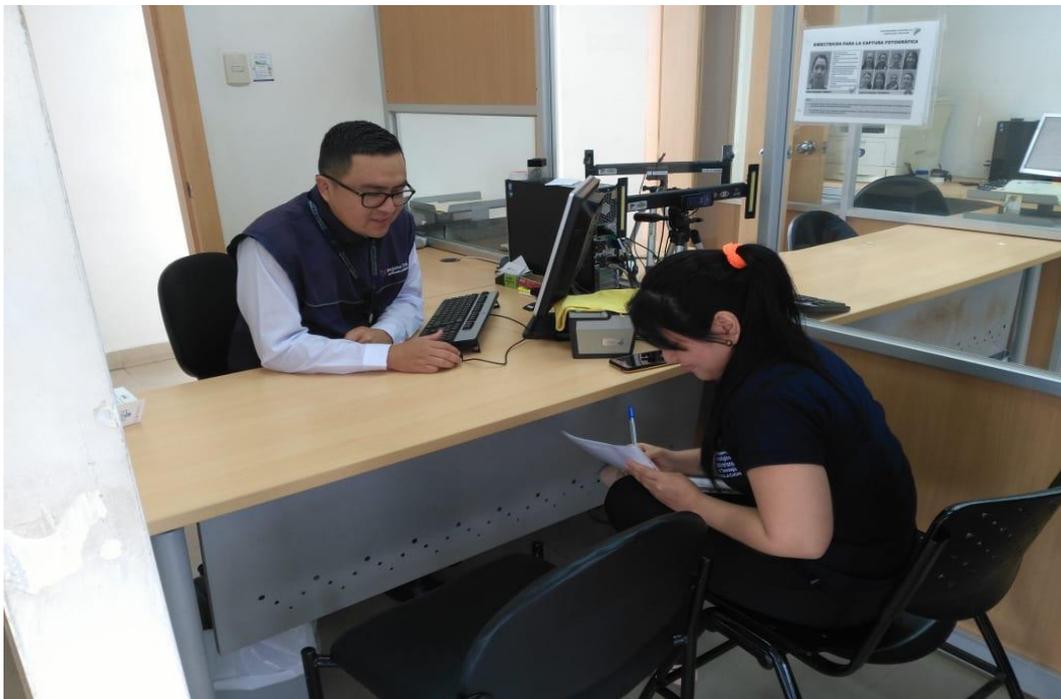
Establecimiento interno del Registro Civil Identificación y Cedulación-Balzar, área de cedulación



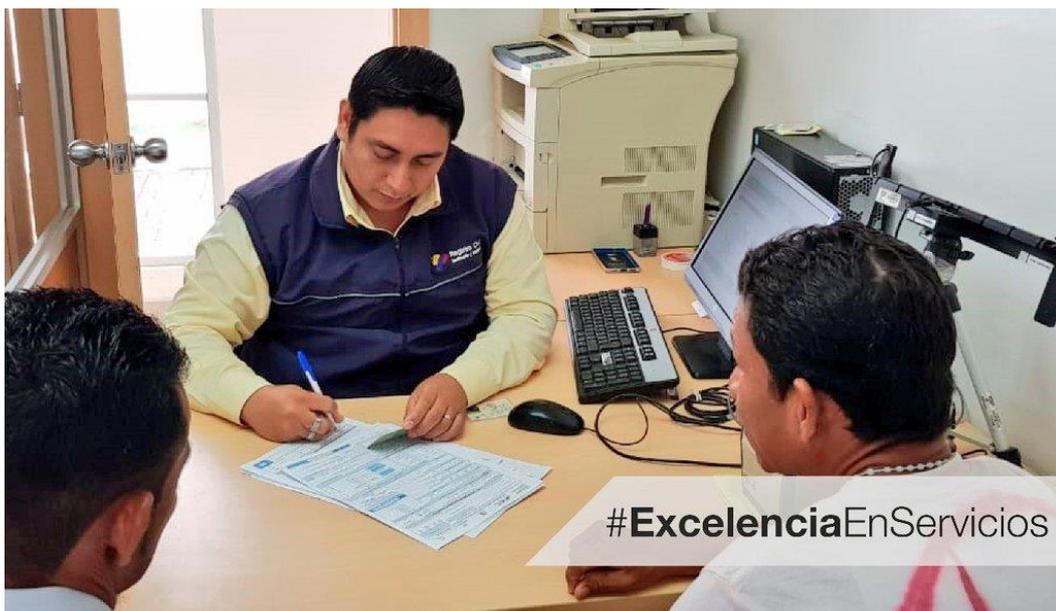
Establecimiento interno del Registro Civil Identificación y Cedulación-Balzar, área de recaudación



Jefa del Registro Civil Identificación y Cedulación-Balzar, autorización del tema dirigido al establecimiento.



Encuesta realizada a los funcionarios del Registro Civil Identificación y Cedulación-Balzar



DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



Excelencia en servicios del Registro Civil Identificación y Cedulación-
Balzar