



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**TESIS**

Clima organizacional y su influencia en la motivación de los  
trabajadores de la empresa World Courier del Perú SA, Distrito de  
San Isidro. Lima. Perú. 2017.

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**Licenciado en administración**

**AUTOR:**

**Bach. Cristian Alvan Ygnacios Alonso**

**ASESOR:**

**Mgtr. Edmundo José Barrantes Ríos**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **ASESOR DE TESIS**

---

**Mgtr. Edmundo José Barrantes Ríos**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. Grisi Bernardo Santiago**  
**Presidente**

---

**Dr. Tam Wong Fernando Luis**  
**Secretario**

---

**Dr. Edmundo Barrantes Ríos**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a mi adorado hijo quien es el motor que me impulsa a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la Universidad Privada Telesup, gestora de mis competencias profesionales adquiridas, por los años que he transcurrido por sus aulas.

## RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y su influencia en la motivación, con este fin se aplicó una escala de clima organizacional a un grupo de 30 empleados de la empresa World Courier del Perú SA, se consideró motivo de estudio con la finalidad de conocer si un ambiente motivado produce un clima que favorece, La hipótesis principal señala que existe relación entre el clima organizacional y la motivación en el sentido que al mejorar el clima organizacional se incrementa la motivación, para realizar la investigación se tomaron en cuenta a los treinta empleados que es la población total que labora en la empresa, se les aplicó una encuesta utilizando la escala de Likert: 5 siempre, 4 Casi Siempre, 3 A veces si A veces no, 2 Casi nunca y 1 Nunca, al finalizar el proceso de recolección de información se pudo determinar que entre más motivados están los empleados, rinden mejor y por lo tanto el clima en el que se desenvuelven es agradable y confortable, los trabajadores de la empresa se mostraron atentos, colaboradores, y dispuestos a colaborar, reflejando así el ambiente que permanece en la empresa, el cual se puede definir como un ambiente satisfactorio y lleno de entusiasmo, por lo tanto se concluye que a mayor motivación, mejor clima organizacional.

Palabras claves: Clima Organizacional; La Motivación; La Recompensa; La Responsabilidad; La Estructura Organizacional; La Intensidad; La Dirección; La Persistencia.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the degree of relationship between the organizational climate and its influence on motivation. To this end, an organizational climate scale was applied to a group of 30 employees of World Courier Del Perú SA, Of study in order to know if a motivated environment produces a climate that favors. The main hypothesis indicates that there is a relationship between the organizational climate and the motivation in the sense that when improving the organizational climate the motivation increases, to carry out the research They took into account the thirty employees that is the total population that works in the company, they were given a survey using the Likert scale: 5 always, 4 almost always, 3 sometimes yes sometimes no, 2 almost never and 1 never , At the end of the information gathering process it was possible to determine that the more motivated the employees are, the better they perform and, therefore, the climate in which they operate Elven is pleasant and comfortable, the workers of the company showed themselves, attentive, cooperative, and willing to collaborate, thus reflecting the environment that remains in the company, which can be defined as a satisfying and enthusiastic environment, therefore We conclude that the greater the motivation, the better the organizational climate.

Keywords: Organizational Climate; The motivation; The reward; The responsibility; The Organizational structure; The intensity; The direction; The Persistence.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	i
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>17</b>
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Justificación del estudio	19
1.4 Objetivos de la investigación	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Antecedentes Nacionales	22
2.1.2 Antecedentes Internacionales	28
2.2 Bases teóricas de las Variables	36
2.2.1 Bases teóricas de la Variable Independiente	36



2.2.2 Bases teóricas de la Variable Dependiente	40
2.3 Definición de términos básicos	40
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>47</b>
3.1 Hipótesis de la investigación	47
3.1.1 Hipótesis general	47
3.1.2 Hipótesis específicas	47
3.2 Variables de estudio	47
3.2.1 Definición conceptual	47
3.2.2 Definición operacional	48
3.3 Tipo y nivel de la investigación	50
3.4 Diseño de la Investigación	50
3.5. Población y Muestra del estudio	51
3.5.1 Población	51
3.5.2 Muestra	51
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	52
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	52
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	53
3.6.2.1 Confiabilidad del Instrumento	53
3.6.2.2 Validez del Instrumento	54
3.7 Métodos de análisis de datos	54
3.8 Aspectos éticos	55
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>56</b>
4.1 Resultados (Solución Temática y Estadística)	56
4.1.1 Solución Temática (Si corresponde)	56
4.1.2 Solución Estadística	63
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>70</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>71</b>
6.1 Conclusiones	71
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>72</b>
7.1 Recomendaciones	72

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>75</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	75
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	76
Anexo 3: Instrumentos	80
Anexo 4: Validación de Instrumentos	84
Anexo 5: Matriz de Datos	88

## ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	<i>Definición operacional</i>	48
Tabla 2	<i>Ficha técnica de recolección de datos</i>	52
Tabla 3	<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	53
Tabla 4	<i>Validación de Expertos</i>	54
Tabla 5	<i>Variable Independiente el clima organizacional</i>	56
Tabla 6	<i>Dimensión la recompensa</i>	57
Tabla 7	<i>Dimensión la responsabilidad</i>	58
Tabla 8	<i>Dimensión la estructura organizacional</i>	59
Tabla 9	<i>Dimensión la intensidad</i>	60
Tabla 10	<i>Dimensión la dirección</i>	61
Tabla 11	<i>Dimensión la persistencia</i>	62
Tabla 12	<i>Matriz de influencias Variable Ind. Y Dependiente</i>	64
Tabla 13	<i>KMO y prueba de Bartlett del clima organizacional</i>	66
Tabla 14	<i>KMO y prueba de Bartlett de la recompensa</i>	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
<i>Figura 1</i>	<i>Variable Independiente el clima organizacional</i>	56
<i>Figura 2</i>	<i>Dimensión la recompensa</i>	57
<i>Figura 3</i>	<i>Dimensión la responsabilidad</i>	58
<i>Figura 4</i>	<i>Dimensión la estructura organizacional</i>	59
<i>Figura 5</i>	<i>Dimensión la intensidad</i>	60
<i>Figura 6</i>	<i>Dimensión la dirección</i>	61
<i>Figura 7</i>	<i>Dimensión la persistencia</i>	62
<i>Figura 8</i>	<i>Contrastación de la hipótesis principal</i>	67
<i>Figura 9</i>	<i>Contrastación de la hipótesis secundaria 1</i>	68

## INTRODUCCIÓN

El tema en esta investigación consistió en indagar la motivación y el clima organizacional que impera en la empresa World Courier del Perú SA, la cual se dedica a la exportación e importación de productos biológicos, esta empresa está integrada por 30 trabajadores en total, comprendidos entre las edades de 20 a 65 años de edad de sexo masculino y femenino, condición socioeconómica media.

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados en la organización.

El clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo rendimiento.

El ambiente donde una persona desarrolla su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen crecimiento de la organización; en suma, es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el progreso de la organización; por lo tanto el clima organizacional es un factor determinante en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores, puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización.

Ya que dentro de estos se ve incluida, la relación entre el jefe y sus colaboradores, la relación entre el personal y el tipo de ambiente de trabajo donde ejerce la labor, si alguno de estos factores no cumple con las

expectativas de la persona su actitud ante el jefe compañeros y trabajo se puede ver afectada produciendo así un ambiente laboral incómodo y desagradable, llegando a dar un trato poco cortés a los clientes, viéndose afectada la empresa.

El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el clima organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación este disminuye también, ya sea por frustración es un elemento fundamental en el buen desenvolvimiento de los trabajadores ya que el motivo por el cual la persona esté trabajando le va a permitir hacer un excelente, buen o mal trabajo para la empresa. De tal manera que la motivación y el clima organizacional están vinculados para tener una mayor o menor producción, debido a que si la persona no se siente tranquila ni satisfecha con su labor, tiene dificultades con sus compañeros o jefe, su rendimiento o empeño laboral serán afectados, pero si en el lugar de trabajo reina un ambiente de armonía, buenas relaciones interpersonales y buenos motivos para estar con deseos de desempeñar su labor cada día los resultados para la empresa serán mejores. Durante los años que tiene la empresa, no se le ha dado importancia a como se sienten los colaboradores en su labor de trabajo y que los motiva a seguir prestando sus servicios a la empresa, he ahí la razón de realizar una investigación con dichos objetivos, el conocer los motivos de los colaboradores para laborar en la empresa y el clima que impera en cada aérea.

El problema planteado se encuentra dentro de la rama de la psicología organizacional la cual estudia el buen desempeño y desenvolvimiento del personal en la empresa y la mejora de la productividad. Entre algunos problemas con los que la investigación tiene relación directa se pueden mencionar: periodos de labor en la empresa, relaciones interpersonales, falta de comunicación, equidad jerárquica, siendo algunos de estos variables que tienen influencia en la investigación. Dentro de las implicaciones científicas se pueden mencionar el estudio realizado con la población, acompañado del instrumento de recolección de datos creado específicamente para el tema de

estudio. Se pudo observar que las relaciones interpersonales entre los miembros de la empresa es amena, grata, agradable y placentera, pudiendo esto proporcionar como resultado un trato y atención adecuada a los clientes y proveedores, así es como se observan las implicaciones sociales. Las implicaciones políticas son todo el apoyo de parte de las autoridades para la mejora del clima en el ambiente de trabajo y hacer que los colaboradores se sientan motivados, cambiando así su ideología, viendo el trabajo y la relación laboral de una forma diferente y que el empleado no solo preste el servicio sino que se sienta parte de la empresa.

Para ello los objetivos de esta investigación constan en demostrar cómo influye el clima organizacional en la motivación en una empresa de productos biológicos; a su vez demostrar cómo influye la recompensa, la responsabilidad y la estructura organizacional en la motivación de la empresa de productos biológicos, dando a conocer los resultados adquiridos en la encuesta realizada al personal de operaciones, con ello buscamos mejorar el clima organizacional dando a conocer la influencia que tiene en la motivación.

Esta investigación consta de 6 capítulos estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I. Problema de Investigación describe el planteamiento del problema, trata de exponer el problema que motivó la investigación basada en una experiencia cotidiana; así mismo, se formula la pregunta general donde se incluyen las variables y en las preguntas específicas se incluyen las dimensiones de las variables que nos ayudaran en la investigación, la justificación nos explicara el porqué del estudio y la razón de ser y por último tenemos los objetivos donde se formula los fines que tiene la investigación, están divididos en objetivo general es lo que se quiere y pretende alcanzar la investigación igualmente los objetivos específicos se expresa en varias oraciones es lo que se pretende alcanzar en modo específico de manera que se relacione con el objetivo general.

Capítulo II. Marco Teórico tenemos los antecedentes donde se consigna toda investigación previa referida al tema, están divididas como antecedentes nacionales que son investigaciones realizadas en el territorio nacional y los antecedentes internacionales siendo investigaciones realizadas fuera del

territorio nacional, así mismo, se plasma de modo expositivo las revisiones literarias de las ramas académicas y profesionales de las variables que llegan ser las bases teóricas; está conformada por variable independiente y variable dependiente con sus respectivas definiciones, por último está el subcapítulo definiciones de los términos básicos son aportes para una mejor comprensión de la investigación.

Capítulo III. Marco Metodológico este tercer capítulo expone el procedimiento o metodología por lo cual se posiciona la investigación se formula la hipótesis general en sentido afirmativo así mismo las hipótesis específicas se tiene correlación con los problemas y objetivos específicos en este capítulo encontramos la variable de estudio se identifica por su naturaleza (independiente, dependiente), su definición conceptual donde se define cada uno con su respectivo concepto, a su vez se encontrará la definición operacional esta definición indica qué operaciones o actividades se deben realizar para poder medir una variable, también contamos con el tipo de investigación diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, Métodos de análisis de datos y Aspectos éticos.

Capítulo IV. Resultado: en este capítulo se muestran los resultados obtenidos, y se hace la contrastación de hipótesis producto del análisis cuantitativo ejecutado, se presentan las tablas y figuras de las estadísticas que son obtenidas por el programa estadístico SPSS. Capítulo V. Discusión en este capítulo se presenta la idea, se expone, explica y discute de los resultados obtenidos acerca de la investigación.

Capítulo VI. Conclusiones: donde se expone las conclusiones de la investigación que tiene correlación con los resultados de la discusión.

Capítulo VII. Recomendaciones en este capítulo se presenta sugerencias para que sea de beneficio a la entidad estudiada.



# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema**

World Courier del Perú SA se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de mayo 1980 ubicado unas de sus sedes en el Distrito de San Isidro, dedicada al rubro de exportación e importación de productos biológicos y a la distribución de los productos biológicos, dirigido a un segmento A Y B.

A nivel internacional se observa la importancia que se le da al clima organizacional dentro de una empresa ya que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados, esto incluye elementos como el grado de identificación del empleado con la organización, la integración de grupos de trabajo y la manera en cómo trabajan, los niveles de conflicto, la motivación entre otros elementos.

Las empresas siempre buscan que el personal que ingresa tenga las aptitudes necesarias para trabajar de manera óptima pero la verdad es que, si los empleados no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial. Desde hace mucho tiempo los expertos vienen hablando de la importancia del clima organizacional en la motivación del personal, pero muchas empresas aún fallan en esto.

Uno de los principales problemas que afrontan las empresas peruanas es la falta de buenos canales de comunicación, lo que dificulta al empleado a ejecutar sus actividades e imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos. La falta de reconocimientos e incentivos por el buen desempeño laboral en especial en lo que se refiere a sueldos y beneficios. Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización. De hecho, se dice que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial.

Actualmente se ha observado un mal clima laboral en la oficina de World Courier en el distrito de San Isidro por diversos factores tales como la falta de

comunicación y el trato al personal de operaciones, ocasionando un malestar en los Trabajadores. Para empezar podría mencionar la desigualdad de sueldos entre los auxiliares de operación quienes realizan similares actividades e igual responsabilidad pero por la ubicación de Distritos se le otorga un aumento de sueldo esto genera que los auxiliares soliciten constantemente su rotación de zona con la única intención de solicitar el aumento en sus salarios correspondiente generando a si incomodidad entre la gerencia y el personal de operaciones así mismo se ha observado la falta de responsabilidad en los horarios de ingreso, salida y refrigerios, así como también se pueden encontrar procedimientos incompletos que forman parte de las funciones del personal de plataforma, lo que genera una percepción de favoritismo en los auxiliares hacia esa área conformado en su mayoría por señoritas, sumado a los dimes y diretes, indiferencias, falta de respeto entre las áreas.

En cuanto a la estructura organizacional se observa deficiencias ya que el gerente regional de World Courier frecuentemente se encuentra de viaje y no se logra una buena comunicación con el gerente zonal que perennemente se encuentra en la oficina de San Isidro y esto genera una mala organización, planificación de las responsabilidades de la empresa y conlleva a una mala información de las actividades al personal subalterno, la estructura organizacional es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, solo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

Por lo antes mencionado todas estas actividades nos conllevan a un mal clima laboral que finalmente es trasladado a los clientes.

De las indagaciones se ha identificado bajo nivel de motivación por diversos factores tales como la falta de comunicación y el mal trato al personal de operaciones, aumentando el nivel de rotación, para ello se busca una solución que permita que los trabajadores tengan buen clima laboral.

El mal clima laboral se ve reflejado en los trabajadores y ello conlleva a que los trabajadores den un mal servicio a los clientes y eso hace que los clientes busquen otro servicio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cómo influye el clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cómo influye la recompensa en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017?

¿Cómo influye la responsabilidad en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A, Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017?

¿Cómo influye la estructura organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A, Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017?

## **1.3. Justificación**

El presente trabajo de investigación pretende como justificación académica aportar todo el conocimiento necesario acerca de la importancia del clima organizacional y su influencia en la motivación de los trabajadores de la empresa.

El estudio realizado ayudara a otros jóvenes a determinar en la actualidad en las empresas de los diferentes rubros hacer uso de sus herramientas esenciales para alcanzar su desarrollo ventajosamente competitivo, también a conocer que es imprescindible tener un trato de calidad hacia los trabajadores tomando medidas justas, cautelares, motivándolos de manera tal que el compromiso sea notablemente visorio, aspectos que deben reflejarse desde los directivos de la empresa capaces de compartir, poniendo a prueba la cooperación del esfuerzo en conjunto para que el proceso productivo sea altamente competitivo y progresivo acarreando así una estabilidad, posicionamiento e incremento de las utilidades de la empresa.

Toda organización tiene características que las diferencian unas de otras, sin embargo cada una de ellas tiene propiedades particulares que la simbolizan y están prácticamente sujetas a la identidad de las personas que la conforman basadas en la cultura que de ella rescatan. Conocer la cultura de la organización es una situación relevante generada por el comportamiento de su personal, ello plantea aspectos de eficacia, capacidad, laboriosidad y valor agregado que determinen la construcción en medida de un avance o retroceso entre las variables de estudio.

Asimismo como justificación social de la empresa coadyuvar al mejoramiento continuo de las capacidades internas de la organización reflejando un clima organizacional transcendental que permitan viabilizar un mejor desempeño de cada uno de los trabajadores que la integran donde el entorno laboral este desarrollándose con gran turbulencia y dinamismo por donde el trabajo a presión es más exigente debido a los estrictos decretos legislativos y condiciones orientadas hacia el cuidado del medio ambiente a través de su responsabilidad social.

La importancia de una justificación económica prevalece del clima organizacional y la motivación de sus trabajadores, en incrementar los ingresos de la empresa para una mejor calidad de vida de sus trabajadores permitiéndoles satisfacer sus necesidades vistas escasas, realidades diferentes y a las que se desea mejorar en estos nuevos tiempos aunado a la globalización y bajo una coyuntura contribuyendo hacia la orientación de la implementación de estrategias y el manejo de los recursos tangibles e intangibles que se ven relacionados con el valiosísimo capital humano. De tal manera que se permita elevar los niveles de productividad y calidad dentro de los estándares en un ambiente de trabajo adecuado, seguro y dinámico.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se enmarca dentro de una problemática nueva e inédita en el distrito de San Isidro que busca investigar e identificar puntualmente la relación que existe entre el clima Laboral y la motivación

¿Del Capital Humano de la empresa World Courier del Perú SA, Lima San Isidro. De modo, que el presente trabajo pretende beneficiar directamente a la organización?

Ya que se conocerá los factores que inciden negativamente en el clima laboral del Capital Humano de la empresa, y sobre todo la implementación de un modelo de gestión del Capital Humano.

Asimismo, los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación no sólo serán de utilidad para un plan de gestión propio de la organización, sino, que el modelo a proponer servirá como guía para las futuras investigaciones sobre el tema.

Lo importante es que el clima organizacional tiene una influencia poderosa en la motivación de las personas y sobre el desempeño y la satisfacción en el trabajo.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar cómo influye el clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Determinar cómo influye la recompensa en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.

Determinar cómo influye la responsabilidad en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.

Determinar cómo influye la estructura organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

Gutiérrez, W. (2013). "Motivación y Satisfacción Laboral de los obreros de Construcción civil". Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil.

Conclusiones:

En general, las publicaciones sobre el tema se retrotraen a finales de la década de los 60 y los 70. Gran Bretaña y Estados Unidos son los países más prolíficos en la publicación de investigaciones sobre el tema. La mayoría son de tipo empírico y siguen una metodología cuantitativa basada en el uso de cuestionarios diseñados específicamente para el sector de la construcción. No obstante, existe también una minoría de trabajos que utilizan un enfoque de tipo cualitativo y parece estar emergiendo un paradigma de investigación más pluralista en el que métodos alternativos están siendo cada vez más aceptados (Fellows y Liu, (2003,35).

Conclusiones sobre los factores motivadores de la mano de obra del sector construcción Casi todos los trabajos son de naturaleza transeccional explicar el término. Mostrando un fuerte sesgo hacia el análisis estático, que impide explorar las variaciones en la motivación a lo largo del tiempo. Futuras investigaciones de carácter longitudinal podrían explorar cómo el ciclo económico influye en la motivación de los trabajadores de la construcción. Los tres modelos teóricos más utilizados como base de la investigación empírica a lo largo de los últimos 40 años son los propuestos por Maslow (1943), Herzberg (1959) y Vroom (1964). Así, las teorías de estos autores siguen estando muy vigentes tomándose como punto de partida para investigar el tema.

En general, de la mayor parte de las investigaciones se identifica aspectos negativos o deficiencias relacionadas con los factores del entorno laboral o factores externos (dinero, estabilidad del empleo, posibilidad de ascender y promocionar, condiciones de trabajo, y la condición social de ser obrero de construcción. Frente a connotaciones positivas referentes al

contenido del trabajo o factores internos (características de las tareas, autonomía, posibilidad de utilizar conocimientos, retroalimentación). El ambiente social del trabajo, en cuanto a la calidad de las relaciones con los compañeros, es el único factor de motivación externo que los obreros describen de forma positiva. Entre los factores relacionados con el contenido del trabajo, en general, los autores concluyen que las recompensas internas relacionadas con la naturaleza del propio trabajo son muy importantes. Además, se subraya que los trabajadores obtienen una gran satisfacción interna derivada de la realización de un trabajo por naturaleza enriquecido y que disfrutan realizando sus tareas. En concreto, algunas de las características positivas de las tareas son: la creatividad y el reto que suponen, la variedad, su significatividad y su alto nivel de identidad, puesto que supone la participación en la construcción de una estructura física tangible claramente visible. En efecto luego de revisar minuciosamente los aportes sobre la investigación de la satisfacción laboral del trabajador manual en el sector construcción, podemos conocer las condiciones generales en las que se encuentra el estudio sobre este tema y es importante recalcar, que exige mayores esfuerzos del sector por lo que aportes futuros serán muy valorados.

Talledo, M. (2015). "Clima Laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes". Universidad Privada Antenor Orrego. Perú, Tesis para optar el título de licenciado en psicología.

Conclusiones:

1. No existe relación significativa entre los variables clima y motivación laboral del personal de una empresa de Transportes, según la estadística aplicada.
2. Se identificó el nivel de clima laboral en el personal de una empresa de transportes, posicionándose el mayor porcentaje en la categoría favorable.
3. Se identificó el nivel de motivación laboral en el personal de una empresa de transportes, posicionándose en mayor porcentaje en la categoría promedio.

4. Se identificó que no existe correlación entre los indicadores de clima laboral (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, condiciones laborales y comunicación), y los indicadores de motivación laboral (Beneficios y servicios sociales, supervisión, condiciones físicas y ambientales del trabajo, salario, realización, reconocimiento, progreso profesional y responsabilidad) en el personal de una empresa de transportes, siendo esta no significativa estadísticamente.

Pérez, N. (2015). "Clima organizacional Y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, Periodo 2013". Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú, Requisito para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial.

Conclusiones:

1. Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

2. Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

3. En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, perciben que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo.

4. En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, perciben que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acordes a las necesidades institucionales.

5. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros.



6. En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

7. En la dimensión Autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Sus regímenes laborales facilitan flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas.

Conclusiones:

Se llevó a cabo un estudio sobre la influencia del Clima Organizacional sobre la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. Se llegó a las siguientes conclusiones generales:

Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la

satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.62. A medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 4 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Retribución) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.56. A medida que mejora el nivel de retribución del trabajador mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

No se comprobó la Hipótesis Específica 5 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Distribución de Recursos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.07 la cual resulta ser positiva pero no es significativa. Por tanto no se considera comprobada la hipótesis específica 5. No hay relación entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 6 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estabilidad) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que se incrementa la sensación de estabilidad laboral mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 7 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Claridad y Coherencia de la Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.37. A medida que mejora la claridad y coherencia de la dirección mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 8 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.36. A medida que mejoran la

comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Valdivia, P. (2014). "El clima Organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Danper-trujillo SAC". Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración.

Conclusiones:

El clima organizacional influye medianamente en el desempeño de los trabajadores de la empresa DANPER Trujillo SAC, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Las dimensiones más importantes que influye en el clima organizacional en la empresa DANPER Trujillo SAC son la motivación, confortabilidad, auto realización profesional, confianza para poder sugerir, seguridad personal y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores

Evaluado el clima organizacional de la empresa DANPER Trujillo SAC, revela que la motivación influye directamente en su desempeño diario.

La comunicación no es todo eficiente, los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.

La relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral se ha de mostrar notablemente, ya que si no existe un clima organizacional armonioso en los trabajadores que permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

### 2.1.2. Antecedentes Internacionales

Sum, M. (2015). "Motivación Y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)". Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Conclusiones:

Según los resultados obtenidos de la presente investigación se determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima, autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción, los resultados de dichos factores fueron los siguientes:

Factores	Incentivo	Satisfacción
Aceptación e integración social	69	67
Reconocimiento Social	97	95
Autoestima/ Autoconcepto	98	98
Autodesarrollo	92	97
Poder	95	88
Seguridad	75	91

La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo,

lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades.

El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

Bedodo, V. (2006). "Motivación Laboral Y Compensaciones: Una investigación de orientación teórica". Universidad de Chile. Chile. Para optar al título de psicología.

Conclusiones:

Respecto al modo en que se relacionan la motivación laboral y las compensaciones, es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear que las compensaciones, entendidas de su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños.

La compensación integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso de componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral.

Existen muchos motivos que impulsan la conducta de las personas, por lo tanto solo una compensación entendida desde una concepción integral, podrá satisfacer las distintas necesidades que energizan esos diversos motivos, influyendo así en el direccionamiento de la conducta, hacia lo que la organización necesita, lográndose una sintonía entre las metas de la organización y lo que sus empleados buscan.

El análisis de la motivación y su relación con las compensaciones invita a realizar a lo menos dos miradas del vínculo: una mirada "objetiva", centrada en la conducta visible, y otra mirada "subjetiva", que alude a las emociones, ideológicas personales y tendencias inconscientes. Esta doble mirada

reproduce uno de los clásicos dilemas de la psicología acerca de la determinación del ser humano. Separar, arbitrariamente, lo interno de lo externo es posible sobre la base de entender erróneamente a las personas en un estado estático e inalterable. Clasificar los motivadores en intrínsecos y extrínsecos es reproducir dicha separación. A pesar de efectuar la diferencia con fines académicos, se reconoce que las personas son seres dinámicos en constante interacción con el medio ambiente, que establecen un vínculo de mutuo impacto con los elementos de su entorno, de forma tal, que resulta complejo separar con claridad el origen de los motivadores.

En la implementación de cualquier plan de compensación es necesario considerar una serie de factores, propios de cada organización, para garantizar su éxito y lograr su objetivo que es: atraer, mantener y motivar a los empleados. Estos Factores se refieren a la estructura organizacional, la cultura y valores de la organización, la comunicación, el estilo de administración, entre otros. Además, la compensación se encuentra en directa relación con la totalidad de los procesos de recursos humanos, por lo cual su coordinación estratégica es fundamental. En especial, con los sistemas de evaluación de desempeño.

Por otra parte, al implementar un sistema de compensación será necesario, atender la cultura del país en que se encuentra inserta la organización, ya que este provocará un impacto diferencial en las percepciones y prioridades de los empleados, según sean los aspectos culturales más valorados como recompensas.

Las organizaciones de hoy deben ser flexibles con respecto a los cambios que experimentan. El concepto de compensación dinámica es claro aquí: los planes de compensación deben actualizarse constantemente y estar alineados con los valores, políticas y características específicas de cada organización, los que serán funcionales en la medida que esta relación este en armonía. Si la organización cambia de manera de adaptarse a un ambiente dinámico, su sistema de compensación debe cambiar y alinearse con las nuevas condiciones organizacionales.

Como gran parte de los temas relacionados con la psicología laboral – organizacional, resulta interesante discutir acerca de la relación entre la motivación y las compensaciones en el ámbito específico de las empresas con fines de lucro. Desde una mirada de la organización, cabe preguntarse: ¿Será misión de la empresa velar por la motivación de sus trabajadores, en circunstancias que sus objetivos son principalmente financieros?, ¿Qué tipo de relación establecen los trabajadores con su administración de modo que ella debe conducir su propia motivación en el trabajo?, ¿Necesitan los trabajadores fuentes externas de motivación para alcanzar sus objetivos laborales? Y por último, ¿Es la compensación el mejor medio para lograr alinear los objetivos individuales con las metas globales de la organización?

La respuesta a estas preguntas involucra, sin duda, una reflexión ética respecto al vínculo que establece el trabajador con su empresa, y la responsabilidad de dichas organizaciones de generar ambientes y sistemas de trabajo que faciliten el bienestar de sus recursos humanos. La motivación aquí es un tema clave y un desafío para los administradores. En opinión de las autoras, las organizaciones serán responsables de averiguar qué es lo que valoran sus empleados y de utilizar aquella información, en la creación de ambientes de trabajo y sistemas de compensación que se ajustan a las necesidades de sus trabajadores.

Si bien, en la relación compensación – motivación, la combinación de estímulos extrínsecos e intrínsecos es la clave, se reconoce que, en gran parte, es la motivación intrínseca – que emerge de la propia persona, de sus tendencias internas y sus necesidades psicológicas – la que da cuenta de desempeños sobresalientes y sostenidos. De esta manera, es fundamental que la organización cree condiciones que permitan activar estos motivos internos, mediante trabajos interesantes y desafiantes, que tengan sentido para sus empleados.

En este escenario, el psicólogo laboral – organizacional es un agente de cambio, que orienta su quehacer a buscar niveles cada vez más elevados de bienestar en las personas que trabajan. Desde esta posición deberá poner a disposición de los directivos su conocimiento teórico y aplicado, de manera de establecer sistemas de compensación que contemplen justicia y equidad en la

retribución e incluyan mayor participación de los empleados, al tiempo que aseguren el cumplimiento de las metas y, en definitiva, el éxito de la organización.

El rol del psicólogo se orientará al establecimiento de la pregunta acerca del sentido del trabajo, y de cómo la organización aborda dicha respuesta, a través de estrategias de alineamiento que comprometan a la organización en su conjunto. Esta motivación debe ser impulsada desde dentro, desde el diseño de la tarea que alimente la curiosidad del trabajador, que le permita poner en práctica sus habilidades y desarrollarse. Se trata de un trabajo como invitación a las personas, más allá de lo meramente funcional y pragmático, de manera que éstas sientan que entregan valor a su quehacer.

No se debe olvidar que los sistemas de compensación, al igual que las distintas estrategias de recursos humanos, son herramientas comunicacionales de la empresa, que orientan a sus empleados a pensar en las prioridades de la organización. Su claridad y consistencia son un aporte al clima laboral y al establecimiento de culturas equitativas y percibidas como justas por los trabajadores.

Un análisis de las motivaciones de los trabajadores y su relación con las compensaciones puede ocurrir en varios niveles. El análisis aquí expuesto es principalmente individual, con énfasis en la conducta y los procesos cognitivos que explican su ocurrencia, intentando contestar que provoca el comienzo, la mantención y el término de una determinada conducta. No obstante, se reconoce la existencia de otros niveles complejos de estudio. Así, el énfasis podría centrarse en los motivadores internos profundos de las personas desde teorías que a partir de supuestos mentales (teorías de los impulsos, motivadores inconscientes, de los instintos, etc.) den cuenta de la relación entre la motivación y las compensaciones, por otro parte, el énfasis puede ser grupal en términos de preguntarse acerca del comportamiento social y su relación con los sistemas de retribución.

Se abren interrogantes acerca del análisis social y cultural de las compensaciones, acerca de las diferencias entre diversas culturas y el rol de la compensación. Todas estas interrogantes pueden ser material para otros



estudios, cualitativos y cuantitativos, que cuenten con apoyo conceptual y hallazgos de otras disciplinas como son la sociología y la antropología.

En este escenario, se generan para investigaciones futuras que incorporen conceptos como el de actitud, componentes emocionales de la motivación, desarrollo y cambio de los motivadores a lo largo de la vida, diferencias individuales en términos de rasgos de personalidad, diferencias de género, diversidad de ideologías individuales y grupales, valores, culturas, diferencias entre organizaciones, entre otros. Siempre considerando la dificultad, respecto de su medición, que presenta un concepto tan complejo como la motivación.

Idealmente, se plantea como desafío estudiar estas variables desde diversas miradas teóricas aplicadas a la realidad chilena, de forma tal de realizar aportes al cúmulo de información específica del país, permitiendo a largo plazo, proyectar intervenciones con valiosos fundamentos relativos a la realidad local.

Pila, C. (2012). "La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de I-II nivel de inglés del convenio héroes del Cenepa-Espe de la Ciudad de Quito en el año 2012. Diseño de una guía de estrategias motivacionales para el docente." Universidad de Guayaquil. Ecuador. Trabajo de grado que se presenta como requisito para optar por el grado de Magíster en Docencia y Gerencia en Educación Superior.

Conclusiones:

1.- Son pocos los encuestados que realmente ingresan a realizar sus estudios por adquirir un nuevo idioma, la gran mayoría de estudiantes son bachilleres, los mismos que se encuentran estudiando la suficiencia del idioma inglés como requisito de graduación en las carreras que oferta la ESPE (Ingenierías, Licenciaturas, Tecnologías y Maestrías).

2.- Se necesita que el docente realice prácticas motivacionales relacionadas con el idioma en grupos o parejas, de manera que permita a los estudiantes tener un buen desarrollo de las habilidades comunicativas, además

de incentivarlos en el aula de clases de manera que afecte positivamente su proceso de aprendizaje

3.- Existe la necesidad de despertar la curiosidad en los estudiantes y lograr que sean investigadores, obteniendo información adicional que refuerce lo aprendido en el aula.

4.- La mayoría de estudiantes no encuentran motivación al momento de aprender el idioma inglés, por consiguiente, la enseñanza se torna monótona, así, surge la necesidad de estimular al estudiante mediante actividades incentivadoras para mejorar el proceso de aprendizaje.

5.- Existe la necesidad de que el docente ajuste su vocabulario de acuerdo al nivel que se encuentra impartiendo sus clases, muchas veces el estudiante de los primeros niveles no entiende las instrucciones que da el docente.

6.- El docente no se apoya con medios audiovisuales de motivación y comunicación en el proceso de aprendizaje, esto puede ser debido a la falta del mismo material o tal vez por no saber manipular las TIC'S por parte del docente.

7.- La mayoría de docentes no utiliza materiales extracurriculares de motivación y comunicación en el proceso de aprendizaje, ya sea por falta de tiempo para cubrir las unidades del libro del estudiante o por falta de iniciativa para utilizar estos materiales actuales y prácticos en el proceso de aprendizaje.

8.- La necesidad que tienen los estudiante de que se planifiquen actividades extracurriculares de manera que ayude a mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje y que permitirían que el estudiante se vea envuelto en situaciones reales que le permitan reforzar sus competencias lingüísticas.

9.- Siete de cada 10 estudiantes desean un docente con estrategias de enseñanza-aprendizaje actualizadas, además de ser un motivador antes durante y después de las clases, tomando muy en cuenta que el aprendizaje de un idioma es regresar a una nueva infancia donde se aprende con canciones, juegos, dinámicas que hacen más interesante el aprendizaje de una segunda lengua como es el inglés.

Quintanar, G. (2005). "Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo." Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. México. Para obtener el Título de licenciada en Psicología.

Conclusiones:

De acuerdo con lo que se ha analizado podemos concluir con lo siguiente:

-El factor de estima fue el principal factor que existe en los trabajadores de piso de la empresa.

-En relación al sexo las mujeres presentan una mayor motivación al logro, en cambio los hombres el factor principal es el de estima.

-Por otro lado la afiliación y la estima son el mayor motivante para los de escolaridad de primaria y preparatoria.

-Las personas que son divorciados el factor motivacional que los impulsa es el logro, afiliación y los incentivos.

-Los trabajadores con edades entre 36 a 40 presentan mayor motivación en el factor incentivo.

-Las personas que tienen de antigüedad de 1 a 2 años presentaron tener una motivación enfocada a la estima, y de 2 a 5 años el factor primordial es el de logro.

Como podemos darnos cuenta, el factor motivacional que jerárquicamente fue el principal es el de ESTIMA, donde los trabajadores de piso de esta empresa, buscan obtener efecto, aprecio, apego etc. Por parte de los demás o una gratificación, reconocimiento o admiración por el esfuerzo o sacrificio que realizan día con día en su medio de trabajo, tanto de los directivos de la empresa como de las personas que lo rodean.

Todos los factores que se midieron en la investigación son muy importantes como: el LOGRO, AFILIACION, PODER y el INCENTIVO, para todos los trabajadores de piso de esta empresa, encontrando que existe diferencia de acuerdo cada persona, dependiendo a la edad, sexo, escolaridad

y antigüedad. Sin embargo, no dejan de ser motivantes estos factores para ellos.

Es así, como finalmente concluimos que si se cumple la hipótesis de la investigación, y podemos hacer una estrategia de motivación única o global, como se planteó en el problema de esta investigación. Por la poca diferencia que existe entre cada individuo o trabajador de la tienda de autoservicio. Por lo cual esta estrategia única o global puede ser tomada por parte de los directivos de la empresa.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente**

#### **Definiciones del clima organizacional**

Según Chiavenato. (2006, pág. 468):

Representa el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influencia su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivación para determinadas conductas.

Según Chiavenato. (2011, pág. 74):

Aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones. Las personas están en un proceso continuo de adaptación a muy diversas situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual. Esta adaptación no se restringe a la solución de las necesidades fisiológicas (las llamadas necesidades básicas), sino que también comprende la satisfacción de las necesidades sociales de estima y autorrealización (las llamadas necesidades superiores), como la satisfacción de las necesidades superiores depende mucho de otras personas, en especial de las que ocupan posiciones de autoridad, es importante comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una a otra persona y, aun en un mismo individuo, de un momento a otro.

El concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

Rodríguez. (2001, pág. 66): La organización es, según Schein, “La coordinación planificada de las actividades de un conjunto de personas para el logro de un objetivo común y explícito, a través de una cierta división del trabajo y de una jerarquía de autoridad y de responsabilidad”.

## **2.2.2. Definiciones de las dimensiones del clima organizacional**

### **Recompensas**

Chiavenato. (2006, pág. 468):

La Organización puede enfatizar críticas y sanciones como puede estimular recompensas e incentivos por el alcance de resultados, dejando el método de trabajo a criterio de cada persona. Cuando más se estimula las recompensas e incentivos, tanto mejor el clima.

### **La Responsabilidad**

Robbins, Decenzo y Coulter. (2013, pág. 135):

Es decir, cuando los empleados adquieren derechos, también asumen la obligación correspondiente para hacer las cosas. Y deben responsabilizarse de su desempeño .si un gerente asigna autoridad sin responsabilidad está creando condiciones propicias para el abuso y para que nadie sea considerado responsable de algo en donde no tiene autoridad.

Chiavenato. (2006, pág. 468):

“Puede cohibir o incentivar la conducta de las personas por medio de dependencia del superior, negación de la iniciativa personal, restricción en cuanto a decisiones personales, etcétera. Cuanto más incentiva, tanto mejor el clima organizacional”.

## **Estructura Organizacional**

Stoner, Freeman y Gilbert. (2010, pág. 361):

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

Organización funcional: Forma de departamentalización en la que las personas que se dedican a una actividad funcional, por ejemplo mercadotecnia o finanzas, se agrupan en una unidad.

Organización por producto: Organizar una empresa en divisiones que reúnen a las personas involucradas con un tipo de producto.

Organización por mercado: Organizar una empresa en divisiones que reúnen a las personas involucradas con un tipo dado de mercado.

Organización matricial: Estructura de la organización en la que cada empleado depende tanto de un gerente de funciones o divisiones, como de un gerente de proyecto o grupo.

Chiavenato. (2006, pág. 468): “Puede imponer límites o libertad de acción para las personas, por medio de orden, restricciones y limitaciones impuestas en la situación de trabajo, como reglas, reglamentos, procedimientos, autoridad, especialización, etcétera. Cuanto más libertad, tanto mejor el clima”.

### **2.2.3. Características del clima organizacional**

Rodríguez. (2001, pág. 73): Menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

-Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

-El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.

-El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

-Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

-Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.

-Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Chiavenato. (2011, pág. 73): Ya en 1957 Douglas McGregor indicaba las características de una organización:

Una organización industrial es un sistema abierto que realiza transacciones con un sistema mayor. La sociedad. Algunas entradas se presentan en forma de personas, materiales y dinero, y otras en forma de fuerzas políticas y económicas provenientes del sistema mayor. Las salidas se presentan en forma de productos, servicios y retribuciones a sus miembros. De manera similar, en los subsistemas de la organización, los individuos son sistemas abiertos. Una organización industrial es un sistema orgánico y flexible, en el sentido de que su naturaleza cambia como resultado de las transformaciones en el sistema externo que lo envuelve. Sin embargo, no es una adaptación pasiva; el sistema afecta al sistema mayor, y este es afectado por el primero. El sistema coopera con el ambiente, así como el individuo coopera con el sistema. Es dinámico, en el sentido de que sufre cambios constantes como resultado de la interacción entre los subsistemas y como resultado de la acción del sistema ambiental mayor. Por último, una organización industrial es un sistema socio técnico consiste en la organización de personas que aplican diversas tecnologías. Esto significa, entre otras cosas, que las relaciones humanas no son características opcionales de una organización, sino una propiedad intrínseca. El sistema existe en virtud del

comportamiento motivado de las personas. Las relaciones humanas y el comportamiento de estas determinan las entradas, las transformaciones y las salidas del sistema.

#### **2.2.4. Importancia del clima organizacional**

Chiavenato. (2009, pág. 74):

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión y en casos extremos, por estados de inconformidad, agresividad o tumulto, situaciones en la que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización (como huelgas, grupos de activistas en favor de un movimiento, etcétera). Así el clima organizacional representa el ambiente interno entre los miembros de la organización, y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente.

### **2.3. Bases Teóricas de la variable dependiente**

#### **2.3.1. Definiciones de la motivación**

Robbins, Decenzo Y Moon. (2013, pág. 266):

La motivación como la voluntad para realizar grandes esfuerzos para alcanzar las metas de la organización, a condición de que el esfuerzo pueda satisfacer alguna necesidad personal. En términos menos académicos, la motivación es una función que tiene tres elementos fundamentales: el esfuerzo, las metas de la organización, y las necesidades. Si bien la motivación en general se refiere a un esfuerzo dirigido hacia cualquier meta, en este caso se enfoca en las metas de la organización puesto que nuestro punto focal es el comportamiento laboral.

Hellriegel, Slocum, y Woodman. (1999, pág. 136):



La motivación son las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas. Debido a que los motivos de trabajo específicos de los empleados afectan la productividad, una de las tareas de los gerentes estriba en canalizar de manera afectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2010, pág. 507):

La motivación es una característica de la psicología humana. Incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. La motivación habla de “lo que hace que las personas funcionen”. El proceso administrativo para motivar recurre a los conocimientos de la motivación en su pretensión de influir en los empleados.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

La motivación es resultado de la interacción del individuo con la situación. De manera que al analizar el concepto de motivación, se tiene que tener en cuenta que su nivel varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes.

Chiavenato. (2006, pág. 102):

La motivación es esa tensión persistente que lleva a individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades. Define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en

ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

### **2.3.2. Definiciones de las dimensiones de la motivación**

#### **Nivel de intensidad**

Robbins. (2004, pág. 155): Consiste en cuanto tiempo se esfuerza una persona, es el elemento en el que pensamos casi siempre cuando hablamos de motivación. Es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea, el nivel de intensidad es la energía que cada persona pone para realización de alguna actividad, siendo importante ya que nos motiva a poder seguir realizando y poder culminar la actividad.

#### **Nivel de dirección**

Robbins. (2004, pág. 156): Es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica. Implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta, así que es importante que el esfuerzo este direccionado hacia las metas propuestas por la organización.

#### **Grado de persistencia**

Robbins. (2004, pág. 156): Es la medida de cuánto tiempo sostiene una persona su esfuerzo, los individuos motivados se aferran a una tarea lo suficiente para alcanzar la meta. Es la continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo. La persistencia hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta.

### **2.3.3. Teorías sobre la motivación**

Robbins, Decenzo y Moon. (2013, pág. 267):

En la motivación se da un conjunto de jerarquía de las necesidades, ya que las necesidades del hombre crecen durante toda su vida. A medida que éste satisface sus necesidades básicas otras más complejas ocupan el predominio de su comportamiento.

Para Maslow, las necesidades humanas tienen el siguiente orden de jerarquía:

1. Necesidades de autorrealización: (realización potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc.)
2. Necesidades de estima: (reputación, reconocimiento, autorespeto, amor, etc.)
3. Necesidades sociales: (amistad, pertenencia a grupos, etc.)
4. Necesidades de seguridad: (protección contra el peligro o las privaciones)
5. Necesidades fisiológicas: (aire, agua, alimentos, reposo, abrigos etc.)

Según Maslow:

Una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento. Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos.

En tanto Maslow apoya su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg, se basa en el ambiente externo (perspectiva extravertida).

Para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores:

La teoría de los dos factores también conocida como Teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Frederick Herzberg. Convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacia éste bien, puede determinar el éxito o el fracaso. Herzberg analizó lo que los individuos quieren en su trabajo deduciendo que la motivación depende de dos factores:

**Factores Higiénicos:** Se considera la perspectiva ambiental es decir las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y, que constituyen los factores que las empresas han empleado tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados como son: las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los

empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Estos factores poseen una capacidad limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene refleja un carácter preventivo y profiláctico, ya que cuando son adecuados las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas, simplemente evitan la insatisfacción de las personas.

**Factores Motivacionales:** Se enfocan con el contenido, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad hasta niveles de excelencia. Aquí se incluyen los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción. Herzberg, llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y, son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional: “Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la no satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional y, no la satisfacción”.

### **Teoría de las necesidades de McClelland**

Robbins, Decenzo Y Moon. (2013, pág. 270):

Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

- Necesidad de logro. Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.

- Necesidad del poder. Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio

- Necesidad de afiliación. Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.

### **2.3.4. Tipos de motivación**

Rodríguez. (2001, pág. 21):

#### **1. Motivación extrínseca**

La motivación extrínseca hace referencia a que los estímulos motivacionales vienen de fuera del individuo y del exterior de la actividad. Por tanto, los factores motivadores son recompensas externas como el dinero o el reconocimiento por parte de los demás. La motivación extrínseca no se fundamenta en la satisfacción de realizar la cadena de acciones que compone aquello que estamos haciendo, sino en una recompensa que solo está relacionada con esta de manera indirecta, como si fuese un subproducto.

Por ejemplo: un individuo puede trabajar mucho para ganar más dinero o puede estudiar muy duro por el reconocimiento social que le proporciona un buen empleo una vez haya acabado sus estudios. Una persona con motivación extrínseca por una tarea que debe entregar, trabajará duro en ella pesar de tener poco interés, pues la anticipación del reforzador externo le motivará a acabarla a tiempo.

#### **2. Motivación intrínseca**

La motivación intrínseca hace referencia a la motivación que viene del interior del individuo más que de cualquier recompensa externa. Se asocia a los deseos de autorrealización y crecimiento personal, y está relacionada con el placer que siente la persona al realizar una actividad, lo que permite que una persona se encuentre en “Estado de Flow” al realizar la misma.

Por ejemplo: un individuo que asiste a los entrenamientos de su equipo de fútbol simplemente por el placer que le supone practicar su deporte favorito.

La motivación intrínseca es el tipo de motivación más vinculado a una buena productividad, ya que allí donde se da el individuo no se limita a cumplir los mínimos necesarios para obtener la recompensa, sino que se involucra personalmente en lo que hace y decide poner en ello gran parte de su empeño.

### **3. Motivación trascendente**

El sujeto se mueve por las consecuencias que espera que produzca su acción en otro u otros sujetos presentes en su entorno. Por ejemplo, la utilidad que puede proporcionar su ayuda a un colega en dificultades.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

Teoría de la disonancia cognitiva. Chiavenato. (2011, pág. 40):

La teoría de la disonancia cognitiva de Festinger se basa en la premisa de que cada individuo se esfuerza por obtener un estado de consonancia o coherencia consigo mismo. Si la persona tiene conocimientos sobre sí misma y sobre sus ambientes incongruentes entre sí (es decir, que un conocimiento implique lo opuesto al otro), se presenta un estado de disonancia cognitiva, una de las principales fuentes de incongruencia conductual. Las personas no la toleran, y cuando se presenta (por ejemplo, si un individuo cree en una cosa y sin embargo actúa de manera contraria a ella) se ven motivadas a reducir el conflicto, o incongruencia, al cual se llama disonancia. Un elemento cognitivo es una especie de creencia, conocimiento u opinión que el individuo tiene de sí mismo o del medio externo.

Coordinación. Stoner, Freeman y Gilbert. (2010, pág. 351):

“Integrar las actividades de partes independientes de una organización con objeto de alcanzar las metas de la organización”.

Diferenciación. Stoner, Freeman y Gilbert. (2010, pág. 351):

“Diferencias de actitudes y estilos para trabajar que surgen, en forma natural, entre los miembros de diferentes departamentos y que pueden complicar la coordinación de las actividades de la organización”.

Teoría de la equidad. Stoner, Freeman y Gilbert. (2010, pág. 497):

“Teoría de la motivación laboral que subraya el papel que desempeñan las ideas de la persona respecto a la equidad o justicia de las recompensas y castigos para determinar su desempeño y satisfacción”.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

El clima organizacional si influye en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

La recompensa si influye en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.

La responsabilidad si influye en la motivacion de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.

La estructura organizacional si influye en la motivacion de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

##### **Variable independiente: Clima organizacional**

Chiavenato. (2011, pág. 50):

Comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental en la motivacion. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que:

- 1- Perciben o experimentan los miembros de la organización
- 2- Influye en su comportamiento

##### **Variable dependiente: Motivación**

Chiavenato. (2011, pág. 41):

Es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento

específico. Ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto, la motivación se relaciona con el sistema de cognición de la persona.

### 3.2.2. Definición operacional

Tabla 1

#### *Definición Operacional*

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS / E. LIKERT
V. Independiente: CLIMA ORGANIZACIONAL	I.1. Recompensa	I.1.1.Reconocimiento	1 Premia tu esfuerzo 2 Alguien en el trabajo estimula tu esfuerzo 3 Mis opiniones cuentan en mi trabajo 4 Tengo los materiales para hacer mi trabajo 5 Tengo oportunidades en mi trabajo para crecer
		I.1.2. Premio	6 Valoran tu compromiso con la empresa 7 La empresa motiva tu trabajo que desempeñas 8 Te gustan los premios que da la empresa 9 Hacen actividades motivacionales 10 los premios son justos
	I.2.Responsabilidad	I.2.1. Variedad de tareas	11 Cumples con las tareas ordenadas 12 Sientes presión en tu trabajo 13 El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas 14 El trabajo no está bien hecho, recibes críticas
		I.2.2. Autonomía	15 Tengo libertad para tomar decisiones 16 Mi jefe respeta mi opinión 17 Relación de igualdad con los superiores 18 Defiendes tus derechos laborales 19 Usas tus herramientas de protección
	I.3. Estructura Organizacional	1.3.1. Reglas	20 Obedeces las reglas de seguridad 21 Ayudas a mantener el orden y la limpieza 22 Corrige y avisas de las condiciones inseguras 23 Llevas un cordial respeto por tus compañeros
		1.3.2. Limitaciones	24 Hay limitaciones por la estructura de la empresa 25 Crees que pueden mejorar en su estructura



V. Dependiente: MOTIVACIÓN	D.1. Intensidad	D.1.1. Condiciones Físicas	26 Como te sientes físicamente 27 La empresa informa sobre los riesgos existentes 28 Están aislados los comedores de la zona de trabajo
		D.1.2. Realización	29 Sabe la visión de la empresa 30 Tienes oportunidades de realización personal 31 La empresa apoya en tus estudios profesionales
		D.1.3. Actitud	32 Trabajo en equipo 33 Sabe conducirse 34 Tiene iniciativa 35 Domina y controla su carácter
		D.1.4. Control	36 Supervisa 37 Cautela recurso de la empresa 38 Manuales de procedimientos
	D.2. Dirección	D.2.1. Proceso	39 Respeta las jerarquías 40 Fija reglas para decisiones 41 El gerente toma decisiones
		D.2.2. Aptitud	42 Eficiencia y excelencia 43 Toma decisiones rápidas 44 Aplica estrategias y obtiene
		D.2.3. Actividad	45 Cumple con lo asignado 46 Trabaja en conjunto
	D.3. Persistencia	D.3.1. Estimulo	47 Capacita y actualiza personal 48 Alienta y ayuda al personal
		D.3.2. Voluntad	49 Perseverante y transformador 50 Proactivo, optimista y positivo.

*Fuente:* Elaboración Propia.

### **3.3. Tipo y nivel de investigación**

#### **Investigación Explicativa**

Huamanchumo. (2015, pág. 74):

Los estudios explicativos van más allá de una mera descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre variables o sub variables, para correlacionarlas y establecer el grado o nivel de significancia para la investigación, lo que va a permitir explicar la causa y los efectos de la misma, este tipo de investigación están dirigidos a responder las causa y efectos de los eventos o fenómenos físicos y sociales.

Este tipo de investigación, se caracteriza por buscar una explicación del porqué de los hechos mediante el establecimiento de la correlación causa-efecto. Los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, lo que en otras palabras llamamos investigación post-facto, como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones se refieren al nivel de profundidad del conocimiento. Este tipo de investigación centra su atención únicamente en la comprobación de las hipótesis causales, por ello busca describir las causas que originan el problema o comportamiento, apoyándose en datos estadísticos, leyes y teorías para tratar de comprender la realidad y poder explicar los hechos.

#### **Nivel de investigación: Explicativo o Causal**

Huamanchumo. (2015, pág. 88):

Los diseños causales tienen como objetivo describir relaciones o causa entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente relaciones causales.

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **No Experimental**

Huamanchumo. (2015, pág. 85):

También conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. Según Kerlinger (1983, p.269) la investigación Ex Post Facto es un tipo de "... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independiente porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,". En la investigación Ex Post Facto la manipulación, cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos (Hernández, F. y Baptista, 1991) este tipo de investigación se clasifica en diseño transversal y diseño longitudinal.

### **Diseño transversal**

Huamanchumo. (2015, pág. 85):

Un estudio transversal o estudio de prevalencia es un estudio observacional y descriptivo, que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y distribución condición en un momento dado.

La investigación no experimental de diseño Transversal es cualquiera en la que no se manipula variables ni asignan sujetos de manera aleatoria. Se efectuaran observaciones de los sujetos que podrían caer de manera natural en esas condiciones dichas observaciones y se realizarán en un único momento (Hernández, R., 2010).

### **3.5. Población y muestra**

"Trabajaré directamente con la población".

La población la constituye 30 trabajadores de la empresa World Courier del Perú SA, durante el periodo (noviembre-marzo 2017), la población es finita y está conformada por hombres y mujeres.

#### **3.5.1. Muestra**

La muestra es censal, porque se va a trabajar con toda la población por ser relativamente pequeña. Por lo tanto no se necesita de muestreo para

seleccionar los elementos de la muestra censal y en consecuencia no existió error muestral.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal.

Tabla 2

*Ficha técnica de recolección de datos.*

Nombre del instrumento	Encuesta Clima Organizacional y Motivacion
Autor de la ficha	Ygnacios Alonso Cristian Alvan
Año de elaboración	2017
Dirigido	World Courier Del Perú SA
Tiempo de aplicación	15 a 20 minutos
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	5 días calendarios
Procedimiento de selección	Toda la población de la organización
Método de muestreo	Muestra censal
Confianza	Alfa de Cronbach 98.90%
Error muestral	no existe error muestral

*Fuente:* Elaboración propia del autor

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnica: La encuesta.

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque ha permitido proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables independiente y dependiente.

Huamanchumo. (2015, pág. 166):

La encuesta constituye el término entre la observación y la experimentación. En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello. Por ello, se dice que la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc.

### **Instrumentos**

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, que en éste caso son dos: uno para la variable independiente que consta de 25 preguntas y otro cuestionario para la variable dependiente que consta de 25 preguntas. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos del estudio. Periodo de recolección de datos fue aproximadamente de 15 días.

Huamanchumo. (2015, pág. 168): “El cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación de campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de relativamente breve”.

El cuestionario es una técnica de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables como motivo de estudio.

#### **3.6.1.1. La Confiabilidad del Cuestionario**

Tabla 3

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
98.90%	50

*Fuente:* Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido  $\alpha=98.90\%$  lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 50 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumente o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

### 3.6.1.2. Validez del Instrumento

Tabla 4

*Validación de Expertos*

---

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
Mg. Miguel de Priego Carbajal Víctor Manuel	Experto Temático

---

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, se contrastó la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que tienen entre las variables “Las Redes Sociales” y “La Estrategia de Marketing”

Huamanchumo. (2015, pág. 154): “Proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. De esta manera se establece la relación de causa efecto, entre los elementos que componen el objeto de investigación”.

“La Hipótesis General planteada afirma que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la Motivación”.

La contrastación de la Hipótesis se efectuó comparando el enunciado formulado en la hipótesis con el resultado obtenido en el procedimiento correlacional llevado a cabo. De verificarse la existencia de una relación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño en el trabajo será posible elaborar un constructo teórico en el cual, la motivación sería una función del clima organizacional. Se aplicó la Correlación Producto Momento de Pearson a un nivel de significación de 0.05.

En primer lugar se recabaron las calificaciones en clima organizacional y motivación. Las calificaciones fueron ingresadas a un programa estadístico computarizado.

Se aplicaron "parámetros descriptivos" (medidas de tendencia central y de dispersión) a fin de caracterizar y describir al grupo estudiado. Se aplicaron "parámetros de correlación para variables intervalares" (coeficiente de correlación lineal producto-momento de Pearson) para determinar el nivel de asociación entre las variables consideradas. Se elaboraron los gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

El Coeficiente de Correlación, tal como señalan Mason y Lind (1998) expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas. Puede ser positivo

El Instrumento que se utilizó es el cuestionario que consta de 62 preguntas y se utilizó la escala de Likert.

### **3.8. Aspectos éticos**

Se informó al trabajador que la encuesta y resultados son anónimos, el trato que se dio fue con mucho respeto, respetando sus derechos y su integridad física y psicológica, etcétera. Además, se puede consignar que se ha respetado las normas básicas de convivencia, así como la moral y buenas costumbres.

## IV. RESULTADOS

### 4.1.1. Tabla de las frecuencias de la variable independiente

Tabla 5

*El Clima Organizacional*

EL CLIMA ORGANIZACIONAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	17	2%
A VECES SI A VECES NO	344	46%
CASI SIEMPRE	266	35%
SIEMPRE	123	16%
TOTAL	750	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

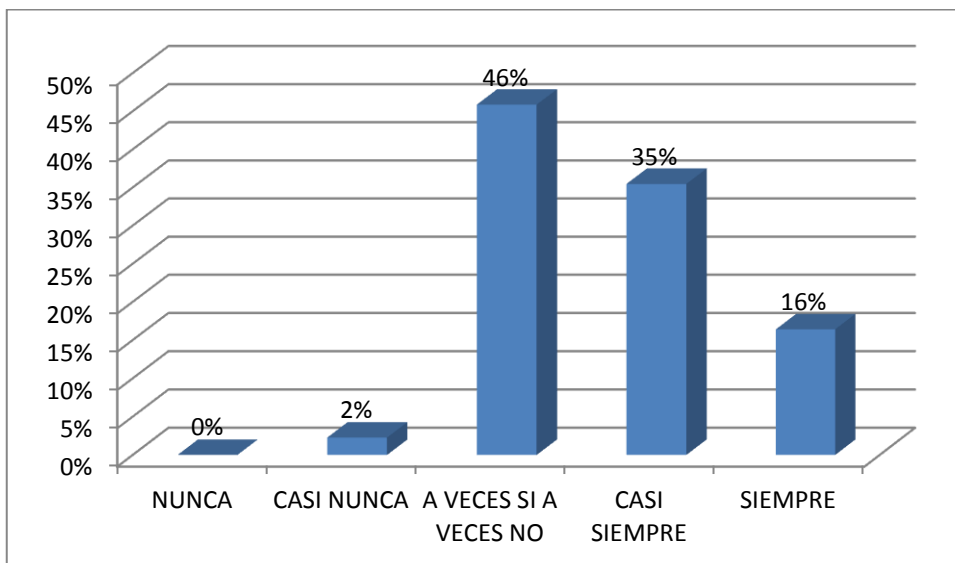


Figura 1: Clima Organizacional

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: el 46% de A veces si A veces no, el clima organizacional influye en la motivación, el 35% indica que casi siempre el clima organizacional influye en la motivación, el 16% indica que siempre el clima organizacional influye en la motivación, el 2% casi nunca indica que el clima organizacional influye en la motivación y el 0% indica que nunca el clima organizacional influye en la motivación.

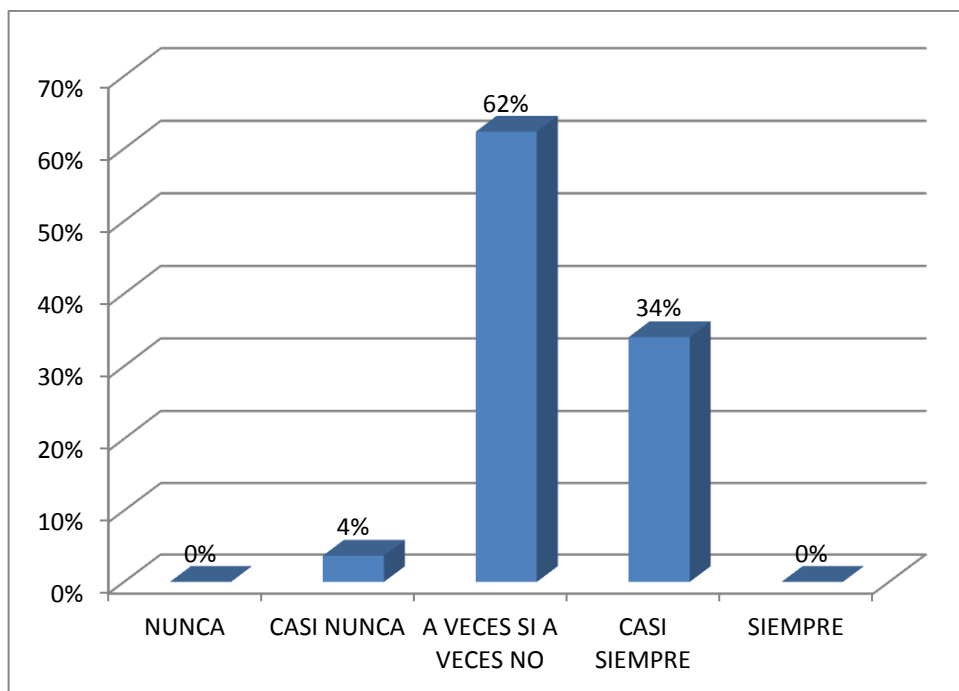


Tabla 6

*La recompensa*

RECOMPENSA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	11	4%
A VECES SI A VECES NO	187	62%
CASI SIEMPRE	102	34%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	300	100%

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS



*Figura 2:* La recompensa

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS

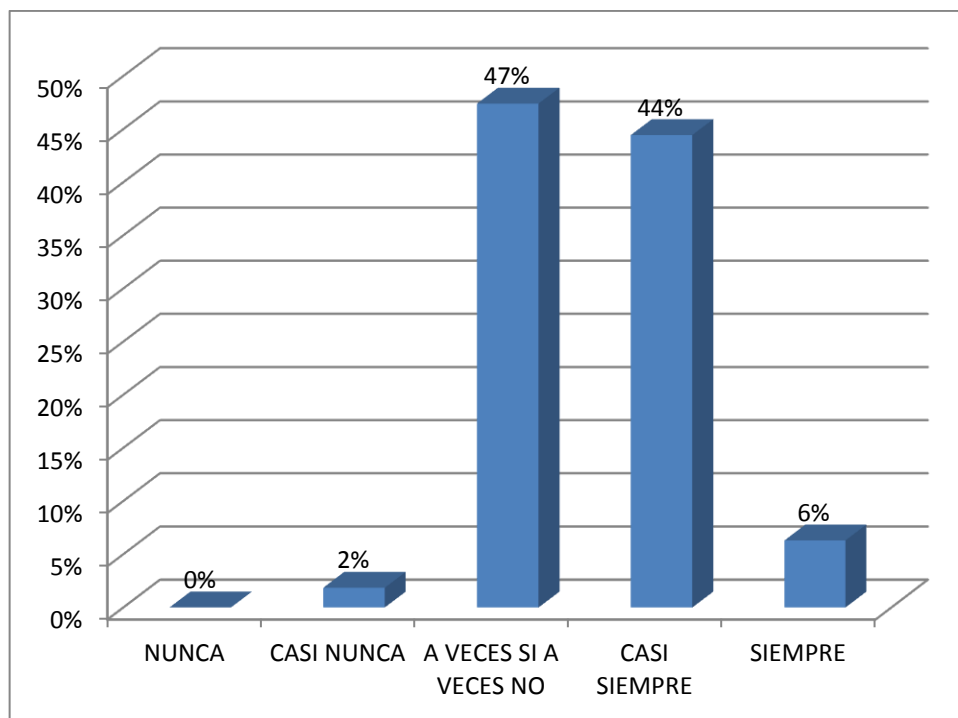
Interpretación: Interpretación: el 62% de A veces si A veces no, la recompensa influye en la motivación, el 34% indica que casi siempre la recompensa influye en la motivación, el 4% indica que casi nunca la recompensa influye en la motivación, el 0% siempre la recompensa influye en la motivación y el 0% indica que nunca la recompensa influye en la motivación.

Tabla 7

*La Responsabilidad*

RESPONSABILIDAD		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	5	2%
A VECES SI A VECES NO	128	47%
CASI SIEMPRE	120	44%
SIEMPRE	17	6%
TOTAL	270	100%

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS



*Figura 3:* La Responsabilidad

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS

Interpretación: Interpretación: el 47% de A veces si A veces no, la responsabilidad influye en la motivación, el 44% indica que casi siempre la responsabilidad influye en la motivación, el 6% indica que siempre la responsabilidad influye en la motivación, el 2% casi nunca la responsabilidad influye en la motivación y el 0% indica que nunca la responsabilidad influye en la motivación.

Tabla 8

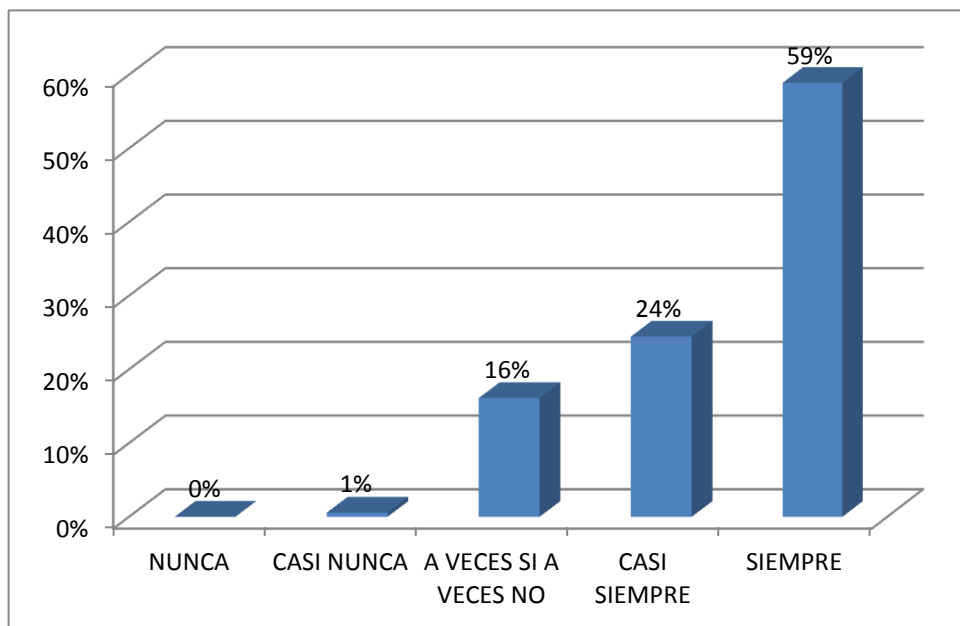
*Estructura Organizacional*

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	1	1%
A VECES SI A VECES NO	29	16%
CASI SIEMPRE	44	24%
SIEMPRE	106	59%
TOTAL	180	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Figura 4: Estructura Organizacional

Fuente: Elaboración propia en SPSS



Interpretación: Interpretación: el 59% de siempre, la estructura organizacional influye en la motivación, el 24% indica que casi siempre la estructura organizacional influye en la motivación, el 16% indica que a veces si a veces no la estructura organizacional influye en la motivación, el 1% casi nunca la estructura organizacional influye en la motivación y el 0% indica que nunca la estructura organizacional influye en la motivación.

Tabla 9

La Intensidad

LA INTENSIDAD		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	14	4%
A VECES SI A VECES NO	220	56%
CASI SIEMPRE	143	37%
SIEMPRE	13	3%
TOTAL	390	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

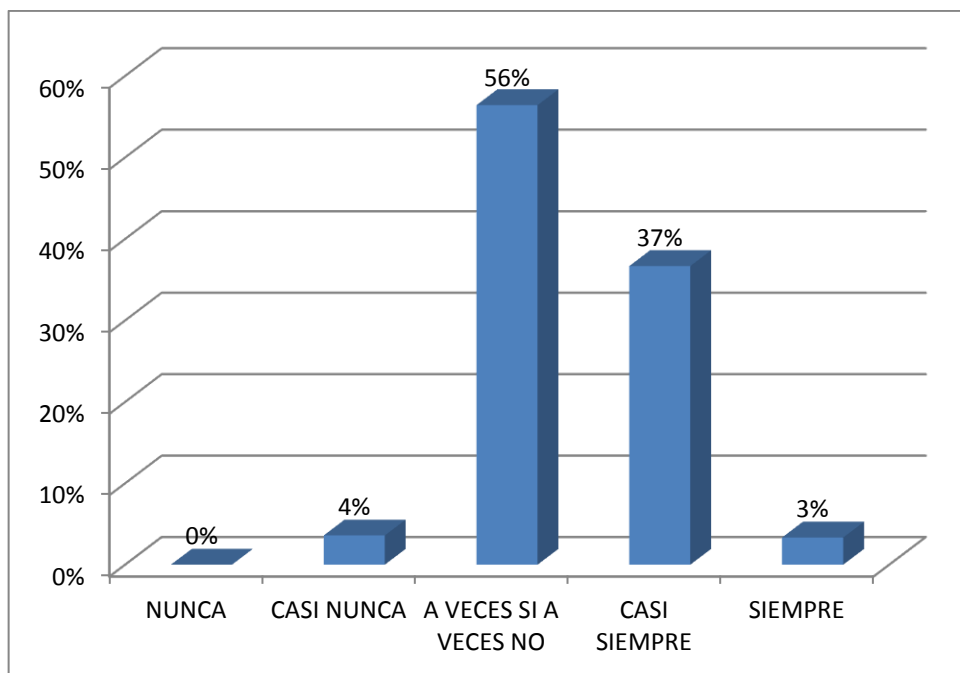


Figura 5: La Intensidad

Fuente: Elaboración propia en SPSS

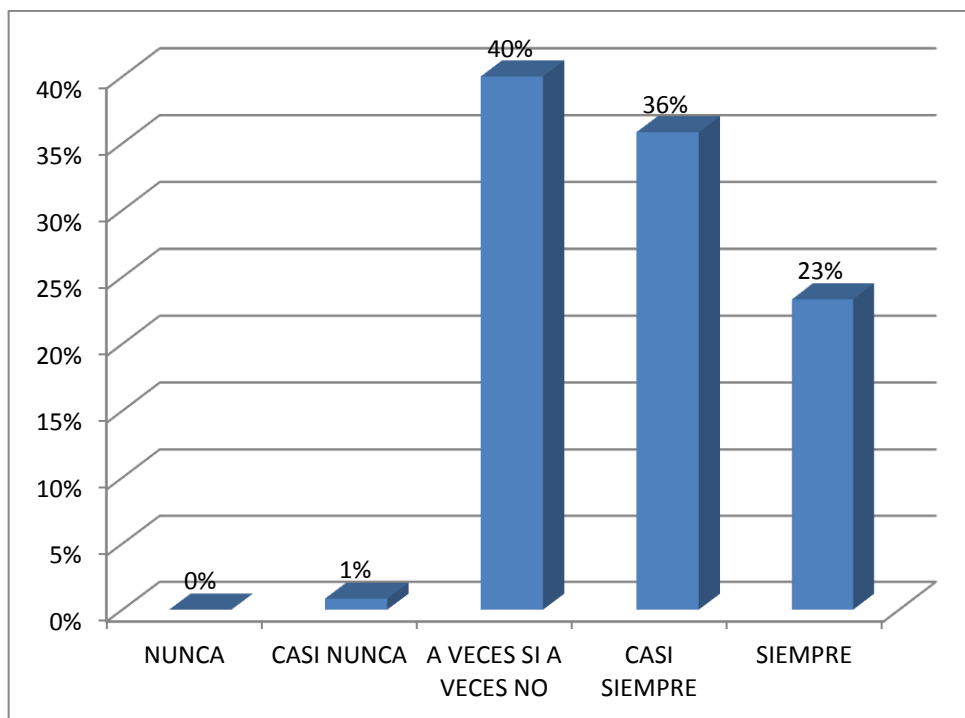
Interpretación: el 56% indica que a veces si a veces no de la intensidad influye en la motivación, el 37% indica que casi siempre la intensidad influye en la motivación, el 4% indica que casi nunca la intensidad influye en la motivación, el 3% siempre la intensidad influye en la motivación y el 0% indica que nunca la intensidad influye en la motivación.

Tabla 10

*La Dirección*

LA DIRECCION		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	2	1%
A VECES SI A VECES NO	96	40%
CASI SIEMPRE	86	36%
SIEMPRE	56	23%
TOTAL	240	100%

*Fuente:* Elaboración propia en SPSS



*Figura 6:* La Dirección

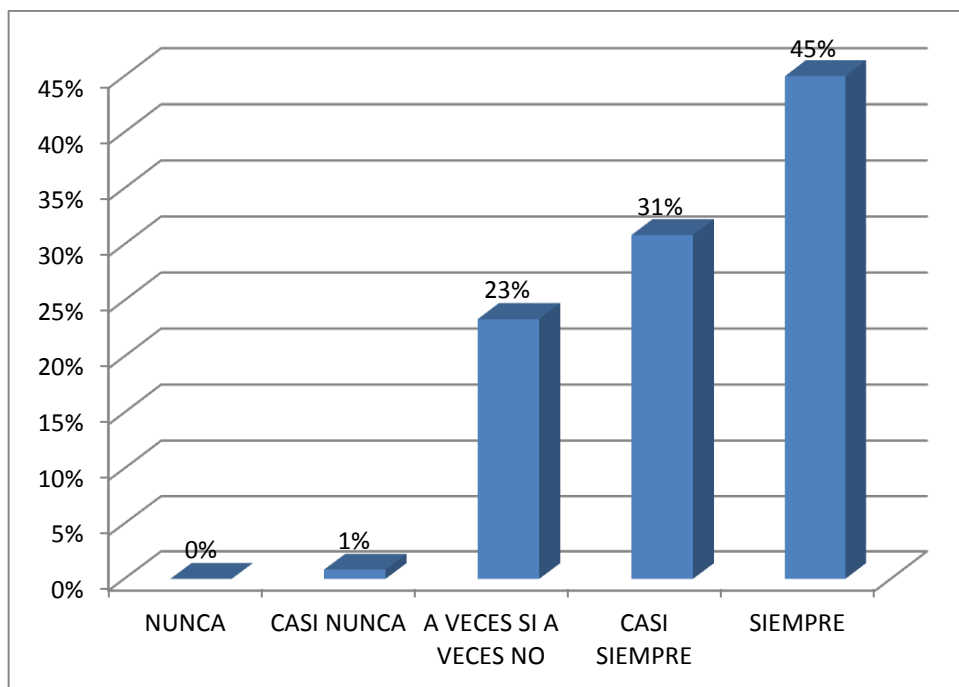
*Fuente:* Elaboración propia en SPSS

Interpretación: el 40% indica que a veces si a veces no la dirección influye en la motivación, el 36% indica que casi siempre la dirección influye en la motivación, el 23% indica que siempre la dirección influye en la motivación, el 1% casi nunca la dirección influye en la motivación y el 0% indica que nunca la dirección influye en la motivación

Tabla 11

*La Persistencia*

LA PERSISTENCIA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	1	1%
A VECES SI A VECES NO	28	23%
CASI SIEMPRE	37	31%
SIEMPRE	54	45%
TOTAL	120	100%



*Figura 7: La Persistencia*

*Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: el 45% indica que siempre la persistencia influye en la motivación, el 31% indica que casi siempre la persistencia influye en la motivación, el 23% indica que a veces si a veces no la persistencia influye en la motivación, el 1% casi nunca la persistencia influye en la motivación y el 0% indica que nunca la persistencia influye en la motivación

## **4.1.2 Descripción y Análisis Estadístico**

### **Presentación de resultados**

Subcapítulo en el que se presentan las tablas y figuras de las estadísticas que son obtenidas por un programa estadístico. Cada tabla y figura amerita una interpretación y/o análisis suficiente y detallado.

### **4.1.3. Contrastación de las hipótesis**

La hipótesis principal se contrastó mediante el Análisis Factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada se contrastó la hipótesis principal y se determinó la influencia que tienen entre las variables “El Clima Organizacional y la Motivación de Trabajadores”

Tabla 12

*MATRIZ DE INFLUENCIAS ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE*

		RECOMPENSA	RESPONSABILIDAD	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	INTENSIDAD	DIRECCION	PERSISTENCIA
DIMENSIONES DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES	RECOMPENSA	1,000	,641	,892	,997	,825	,891
	RESPONSABILIDAD	,641	1,000	,697	,862	,806	,717
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	,892	,697	1,000	,857	,822	,799
	INTENSIDAD	,997	,862	,857	1,000	,893	,766
	DIRECCION	,825	,806	,822	,893	1,000	,829
	PERSISTENCIA	,891	,717	,799	,766	,829	1,000
Sig. (Unilateral)	RECOMPENSA		,000	,000	,000	,000	,000
	RESPONSABILIDAD	,000		,000	,000	,000	,000
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	,000	,000		,000	,000	,000
	INTENSIDAD	,000	,000	,000		,000	,000
	DIRECCION	,000	,000	,000	,000		,000



	PERSISTENCIA	,000	,000	,000	,000	,000	
--	--------------	------	------	------	------	------	--

Fuente: Elaboración propia en SPSS

En la parte sombreada del cuadro se observa la influencia en términos relativos entre las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Los ceros en la parte inferior son índices que se dan para rechazar la hipótesis nula.

**a) El Planteo de las Hipótesis**

Ho: "El Clima Organizacional NO influye en la motivación de los trabajadores de la empresa WORLD COURIER del Perú SA Distrito de San Isidro, Lima, Perú, 2017"

H<sub>1</sub>: "El Clima Organizacional SI influye en la motivación de los trabajadores de la empresa WORLD COURIER del Perú SA Distrito de San Isidro, Lima, Perú, 2017"

**b) n.s = 0.05**

**c) La variable estadística de decisión "Chi-cuadrado".**

Tabla 13

*KMO y prueba de Bartlett*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,976
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1238,247
	gl	15
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) X<sup>2</sup> Tabular es con 0.95 de probabilidad y 15 grados de libertad 24.996

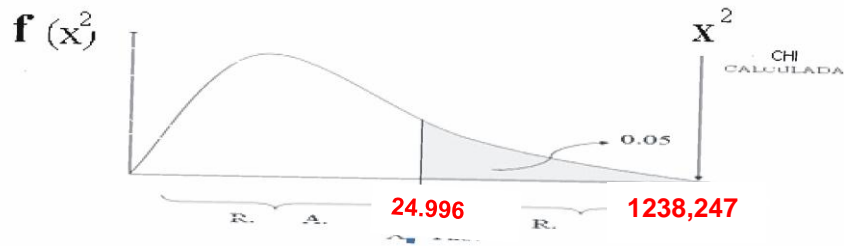


Figura 8: Contrastación de la Hipótesis Principal

Fuente: Elaboración propia en SPSS

La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en la figura que  $X^2_{\text{Calculado}} 1238.247$  es mayor que la  $X^2_{\text{Tabular}} 24.996$  obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada) es decir se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula)

e) La conclusión:

Se puede concluir que El Clima Organizacional SI influye en la motivación de los trabajadores de la empresa WORLD COURIER del Perú SA Distrito de San Isidro, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05.

#### 4.2.1. La contrastación de la hipótesis Secundaria 1

##### a) *El Planteo de las Hipótesis*

$H_0$ : “La Recompensa NO influye en la motivación de los trabajadores de la empresa WORLD COURIER del Perú SA Distrito de San Isidro, Lima, Perú”

$H_1$ : “La Recompensa SI influye en la motivación de los trabajadores de la empresa WORLD COURIER del Perú SA Distrito de San Isidro, Lima, Perú”

b)  $n.s = 0.05$

c) *La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.*

Tabla 14

*KMO Y PRUEBA DE BARTLETT*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,828
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	724,153
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

$X^2$  Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

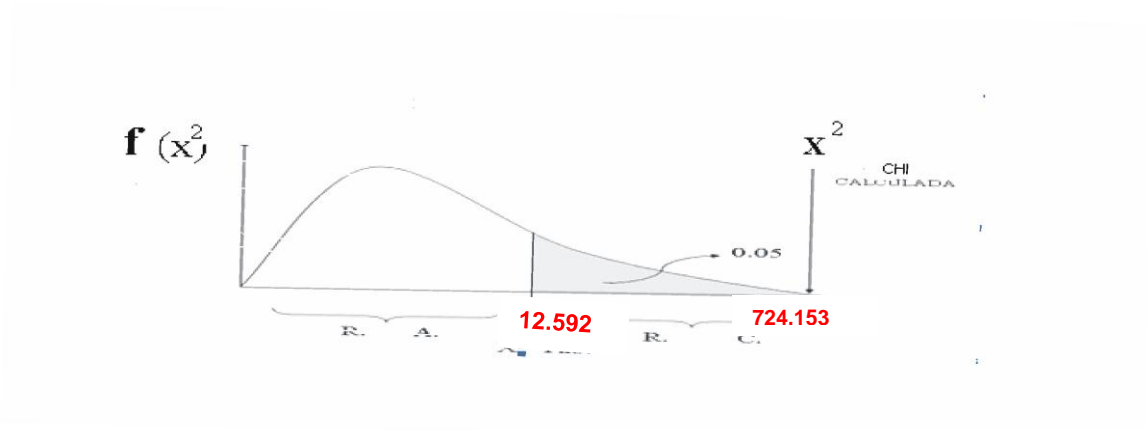


Figura 9: Contrastación de la Hipótesis Secundaria 1

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que  $X^2_{\text{Calculado}}$  724.153 es mayor que la  $X^2_{\text{Tabular}}$  12.592 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada)

La conclusión:

Se puede concluir que la Recompensa si influye en la motivación de los trabajadores de la empresa WORLD COURIER del Perú SA Distrito de San Isidro, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación del 5%

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación reporta que el clima organizacional de la empresa World Courier Del Perú SA- Lima Perú, objeto de estudio influye en la motivación de los trabajadores a un nivel de significación de 0.05, pero no en la motivación de éstos. Los resultados hallados en esta investigación se asemejan a los encontrados por Núñez. (2015). donde la mitad de la población se siente mediana y altamente satisfecha y es bajo el porcentaje de personal insatisfecho. Por su parte, si son contrarios a los encontrados por Talledo. (2015) quien comprobó en su estudio que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os trabajadoras del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima (Perú). Y es que se aprecia, en los trabajadores de la institución objeto de estudio, una incongruencia entre lo que dicen estar (satisfacción laboral) y lo que manifiestan sentir (motivación laboral). Según Peláez. (2010). En su estudio, que se acepta que la satisfacción laboral como la actitud que asume la persona respecto a su trabajo; pero que la motivación es lo que impulsa al ser humano a actuar, lo que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que el trabajador experimenta y que pueden o no ser satisfechas mediante su vínculo laboral, ya que la motivación es un estado interno que excita y sostiene el comportamiento del hombre. Es una fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción y son tantas como el individuo mismo. Esto hace que para estimular adecuadamente a cada trabajador, se requiera un conocimiento profundo de la caracterización o patrón general de su conducta. Existen dos tipos de motivaciones, las intrínsecas y las extrínsecas. Las primeras vienen de adentro de uno mismo y las recompensas son propias del individuo, que ama la actividad que realiza. En el segundo caso, se deben a factores externos, los que son dados por otros. Las personas realizan su trabajo para ganar una recompensa o evitar un castigo externo. Por lo tanto se deben diferenciar las acciones que dan lugar a la satisfacción de las de motivación, ya que lo primero no actúan como motivador, porque no influyen al individuo a trabajar más y mejor, sino a trabajar el mínimo necesario para seguir perteneciendo a la organización.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

El clima organizacional si influye en la motivacion de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú SA, Distrito de San Isidro, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barllet y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

### **SEGUNDA**

La recompensa si influye en la motivacion de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú SA, Distrito de San Isidro, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barllet y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

### **TERCERA**

La responsabilidad si influye en la motivacion de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú SA, Distrito de San Isidro, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barllet y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

### **CUARTA**

La estructura organizacional si influye en la motivacion de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú SA, Distrito de San Isidro, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barllet y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

## VII. RECOMENDACIONES

Los resultados del trabajo expuesto permiten elaborar las siguientes recomendaciones:

- 1) Diseñar e implementar políticas que mejoren las condiciones laborales de los trabajadores con la finalidad de generar un mayor compromiso y motivación intrínseca, los mismos que coadyuvarán al desarrollo de sus actividades y poder alcanzar los objetivos y metas planificadas.
- 2) Se recomienda hacer un plan de incentivos, por metas cumplidas, con una fecha de inicio y término a corto plazo; en el que se detalle los montos de las metas, y siendo publicado para un mayor conocimiento.
- 3) Realizar un concurso en el cual puedan participar todos los colaboradores, donde se pueda brindar a la empresa una idea de mejora en cada una de sus aéreas; incorporando a los colaboradores, haciendo que sientan que tomamos en cuenta todas sus propuestas para la mejora de le empresa.
- 4) Al responsable de recursos humanos impulsar acciones de monitoreo y retroalimentación a los trabajadores, con la finalidad de constatar su desempeño y a la vez incrementar sus conocimientos en las actividades de retroalimentación para generar resultados eficaces en sus labores.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bedodo, V. (2006). *“Motivación Laboral Y Compensaciones: Una investigación de orientación teórica”*. Universidad de Chile. Chile. Memoria para optar al título de psicología.

Bohlander, G. Snell, S. Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos*. Decimosegunda edición. México: Thomson Learning.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Novena edición. México: Edamsa .

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Séptima edición. México: McGraw-Hill interamericana.

Gutiérrez, W. (2013). *“Motivacion y Satisfacción Laboral de los obreros de Construcción civil”*. Pontifica Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el Título de Ingeniero Civil.

Hellriegel, D. Slocum, J. Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. Octava edición. México: ITP.

Huamanchumo, H. Rodriguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones*. Perú: Grupo universitario SAC.

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas.

Pérez, N. (2015). *“Clima organizacional Y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, Período 2013”*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú, Requisito para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial.

Pila, C. (2012). *“La motivacion como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de I-II nivel de inglés del convenio héroes del Cenepa-Espe de la Ciudad de Quito en el año*

2012. *Diseño de una guía de estrategias motivacionales para el docente.* Universidad de Guayaquil. Ecuador. Trabajo de grado que se presenta como requisito para optar por el grado de Magíster en Docencia y Gerencia en Educación Superior.

Robbins, S. Decenzo, D. Moon, H. (2013). *Fundamentos de administración* Octava edición. México: Pearson educación.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima edición. México: Pearson educación.

Rodríguez, J. (2001). *Curso de gestión empresarial, El factor humano en la empresa*. Perú: Ediciones Deusto, SA.

Stoner, J. Freeman, R. Gilbert, D. (2010). *Administración*. Octava edición. México: Pearson educación.

Sum, M. (2015). *"Motivación Y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)"*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Talledo, M. (2015). *"Clima Laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes"*. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú, Tesis para optar el título de licenciado en psicología.

## ANEXOS: Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnicas e Instrumentos
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo influye el clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo influye la recompensa en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017?</p> <p>¿Cómo influye la responsabilidad en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A, Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017?</p> <p>¿Cómo influye la estructura organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A, Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo influye el clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Objetivos</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar cómo influye la recompensa en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Determinar cómo influye la responsabilidad en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A, Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Determinar cómo influye la estructura organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.</p>	<p>Hipótesis principal:</p> <p>El clima organizacional si influye en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <p>La recompensa si influye en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.</p> <p>La responsabilidad si influye en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.</p> <p>La estructura organizacional si influye en la motivación de los trabajadores de la empresa World Courier del Perú S.A., Distrito de San Isidro. Lima. Perú. 2017.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Clima Organizacional: Rodríguez. (2001,66): La organización es la coordinación planificada de las actividades de un conjunto de personas para el logro de un objetivo común y explícito a través de una cierta división del trabajo y de una jerarquía de autoridad y de responsabilidad.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Recompensa</li> <li>. La responsabilidad</li> <li>. Estructura organizacional</li> </ul> <p>Variable dependiente</p> <p>La Motivación: Robbins. (2013,266): Como la voluntad para realizar grandes esfuerzos para alcanzar las metas de la organización.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. La intensidad</li> <li>. La dirección</li> <li>. La persistencia</li> </ul>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Explicativa:</p> <p>Porque trata de demostrar la relación entre las variables independiente y la variable dependiente, el clima organizacional y su influencia en la motivacion.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>En la presente investigación se utilizó el diseño de la investigación NO experimental – transversal</p> <p>Es no experimental porque las variables se medirán tal como se presenta en la hipótesis del presente trabajo de investigación, no manipula la variable el investigador solo observara.</p> <p>Transversal: porque se recoge los datos una sola vez.</p>	<p>Población:</p> <p>La población a encuestar en la institución está conformada por 30 personas que se encuentran distribuidos en las diferentes áreas dentro de la Empresa WORLD COURIER DELPERU SA.</p> <p>La población es finita y está conformada por hombres y mujeres.</p> <p>Las personas a encuestar son 10 trabajadores que se dedican a la exportación e importación de productos biológicos y 20 trabajadores que se dedican a la distribución de los productos biológicos.</p> <p>Las áreas a encuestar son: Almacén de distribución y oficinas administrativas. La encuesta se tomara a la totalidad de la población.</p>	<p>Método de investigación:</p> <p>Cuantitativo porque se recolecta datos para medir las variables y poder demostrar la hipótesis.</p> <p>Técnicas de investigación:</p> <p>Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicó la encuesta por excelencia, debido a su utilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtuvieron mediante el cuestionario como instrumento de investigación.</p> <p>Instrumento de investigación:</p> <p>Fue un cuestionario de 50 preguntas, que consistió en un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir, y sus respectivos indicadores, las preguntas fueron cerradas, después de efectuadas las encuestas se procedió a codificar la información, el objetivo de este procedimientos se centra en la interpretación de los resultados de los métodos de análisis cuantitativos.</p> <p>Se utilizó la escala de LIKERT: 5 SIEMPRE, 4 CASI SIEMPRE, 3 A VECES SI A VECES NO, 2 CASI NUNCA, Y 1 NUNCA.</p>

**Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES O CATEGORÍAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  <b>EL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>RECOMPENSA</b>	<b>RECONOCIMIENTO</b>	<b>1,2,3,4,5</b>	<b>LIKERT</b>  Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	<b>BUENO= (93 a 125)</b>  <b>MEDIO = (59 a 92)</b>  <b>MALO = (25 a 58)</b>
		<b>PREMIO</b>	<b>6,7,8,9,10</b>		
	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>VARIEDAD DE TAREAS</b>	<b>11,12,13,14</b>		
		<b>AUTONOMÍA</b>	<b>15,16,17,18,19</b>		
	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>REGLAS</b>	<b>20,21,22,23</b>		
		<b>LIMITACIONES</b>	<b>24,25</b>		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  <b>LA MOTIVACIÓN</b>	<b>INTENSIDAD</b>	<b>CONDICIONES FISICAS</b>	<b>26,27,28</b>	<b>LIKERT</b>  Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	<b>ALTA = (93 a 125)</b>  <b>MEDIA = (59 a 92)</b>  <b>BAJA = (25 A 58)</b>
		<b>REALIZACIÓN</b>	<b>29,30,31</b>		
		<b>ACTITUD</b>	<b>32,33,34,35</b>		
		<b>CONTROL</b>	<b>36,37,38</b>		
	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>PROCESO</b>	<b>39,40,41</b>		
		<b>APTITUD</b>	<b>42,43,44</b>		
		<b>ACTIVIDAD</b>	<b>45,46</b>		
	<b>PERSISTENCIA</b>	<b>ESTÍMULO</b>	<b>47,48</b>		
		<b>VOLUNTAD</b>	<b>49,50</b>		

### Anexo 3: Instrumento: Cuestionario

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA WORLD COURIER DEL PERU SA, DISTRITO DE SAN ISIDRO. LIMA. PERÚ. 2017

#### ESTIMADO TRABAJADOR:

La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información de los factores que influyen en la Motivación de la empresa WORLD COURIER DEL PERU SA, DISTRITO DE SAN ISIDRO. LIMA. PERÚ. 2017

#### RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis(x) Un casillero por pregunta.

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces si a Veces no

2 = Casi nunca

1 = Nunca

## I. CLIMA ORGANIZACIONAL

### I.1. RECOMPENSA

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

#### I.1.1 RECONOCIMIENTO

1. La empresa premia mi desempeño.					
2. Mi jefe me motiva por el trabajo que realizo.					
3. Mis superiores consideran mis opiniones.					
4. La empresa me facilita los materiales para hacer mi trabajo de manera eficiente.					
5. Tengo oportunidades en mi trabajo para aprender.					

#### I.1.2 PREMIO

6. Mis jefes valoran mi compromiso con la empresa.					
7. La misión de la empresa me hace sentir que mi trabajo es importante.					
8. Me siento conforme con los premios de la empresa.					
9. Participo cuando la empresa promueve actividades motivacionales.					
10. Los premios que nos entregan son justos.					

### I.2. RESPONSABILIDAD

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

#### I.2.1 VARIEDAD DE TAREAS

11. Cumplo con las tareas que me asigna mi jefe.					
12. Me siento presionado para hacer mi trabajo.					

13. El ambiente de trabajo es adecuado para cumplir mis funciones.					
14. Cuando no cumplo mi trabajo, recibo críticas.					

### I.2.2 AUTONOMÍA

15. Tengo libertad para tomar decisiones.					
16. Mi jefe respeta mis opiniones.					
17. Mi jefe genera clima de igualdad con mis compañeros.					
18. Cuando siento abuso, defiendo mis derechos.					
19. Utilizo el manual de seguridad.					

### I.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

#### I.3.1 REGLAS

20. Cumplo con las reglas establecidas por la empresa.					
21. Cumplo con el orden y limpieza en mi trabajo.					
22. Informo de las condiciones inseguras.					
23. Nos respetamos mutuamente en el trabajo.					

#### I.3.2 LIMITACIONES

24. Existen limitaciones en la infraestructura de la empresa.					
25. Siento que deben mejorar en la infraestructura de la empresa.					

## II. MOTIVACION

### D.1. INTENSIDAD

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

#### D.1.1. CONDICIONES FÍSICAS

26. Me siento bien físicamente con el trabajo asignado.					
27. Me capacitan como prevenir accidentes en el trabajo.					
28. La infraestructura del comedor es el adecuado para el trabajador.					

#### D.1.2. REALIZACIÓN

29. Me informan sobre la visión de la empresa.					
30. La empresa me brinda oportunidades de desarrollo personal.					
31. La empresa estimula a que cumpla objetivos.					

#### D.1.3. ACTITUD

32. Siento que hay trabajo en equipo.					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

33. Sabemos conducirnos frente a un problema.					
34. Tengo iniciativa o siempre quiero que alguien me guie.					
35. Domino, controlo mi carácter ante actos provocativos.					

**D.1.4. CONTROL**

36. Mi jefe supervisa y asesora mi labor de trabajador.					
37. Cuido los recursos, materiales y económicos de la empresa.					
38. Aplico el manual de procedimientos cuando el caso lo requiere.					

**D.2. DIRECCION**

	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------

**D.2.1. PROCESO**

39. Respetamos la organización jerárquica y las funciones internas.					
40. La organización fija las reglas para que nosotros podamos tomar las decisiones en grupo.					
41. Respaldamos al gerente cuando toma decisiones.					

**D.2.2. APTITUD**

42. Demuestro eficiencia y excelencia en el trabajo.					
43. Tomo decisiones rápidas y oportunas en la resolución de problemas.					
44. Demuestro capacidad de innovación en mi área.					

**D.2.3. ACTIVIDAD**

45. Cumpló con mis labores asignadas.					
46. Me involucro en el trabajo de equipo.					

**D.3. PERSISTENCIA**

	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
--	----------	----------	----------	----------	----------

**D.3.1. ESTÍMULO**

47. Nos capacitan y actualizan en el trabajo.					
48. Mi jefe alienta y estimula al trabajador.					

**D.3.2. VOLUNTAD**

49. Soy perseverante y transformador.					
50. Soy proactivo y optimista.					

**Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.**

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE; EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RECOMPENSAS</b>							
1	La empresa premia mi desempeño.	✓		✓		✓		
2	Mi jefe me motiva por el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
3	Mis superiores consideran mis opiniones.	✓		✓		✓		
4	La empresa me facilita los materiales para hacer mi trabajo de manera eficiente.	✓		✓		✓		
5	Tengo oportunidades en mi trabajo para aprender.	✓		✓		✓		
6	Mis jefes valoran mi compromiso con la empresa	✓		✓		✓		
7	La misión de la empresa me hace sentir que mi trabajo es importante.	✓		✓		✓		
8	Me siento conforme con los premios de la empresa.	✓		✓		✓		
9	Participo cuando la empresa promueve actividades motivacionales.	✓		✓		✓		
10	Los premios que nos entregan son justos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD</b>							
11	Cumplo con las tareas que me asigna mi jefe.	✓		✓		✓		
12	Me siento presionado para hacer mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	El ambiente de trabajo es adecuado para cumplir mis funciones.	✓		✓		✓		
14	Cuando no cumplo mi trabajo, recibo críticas.	✓		✓		✓		
15	Tengo libertad para tomar decisiones	✓		✓		✓		
16	Mi jefe respeta mis opiniones.	✓		✓		✓		
17	Mi jefe genera clima de igualdad con mis compañeros.	✓		✓		✓		
18	Cuando siento abuso, defiendo mis derechos.	✓		✓		✓		
19	Utilizo el manual de seguridad.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>							
20	Cumplo con las reglas establecidas por la empresa.	✓		✓		✓		
21	Cumplo con el orden y limpieza en mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Informo de las condiciones inseguras.	✓		✓		✓		



23	Nos respetamos mutuamente en el trabajo.	✓		✓		✓	
24	Existen limitaciones en la infraestructura de la empresa.	✓		✓		✓	
25	Siento que deben mejorar en la infraestructura de la empresa.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**SI EXISTE SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

**DNI:** 25651955

**Especialidad del evaluador:** DOCENTE METODÓLOGO



**Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entienda sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

07 de Febrero del 2017

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: LA MOTIVACION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 1: INTENSIDAD</b>							
26	Me siento bien con el trabajo asignado.	✓		✓		✓	
27	Me capacitan como prevenir accidentes en el trabajo.	✓		✓		✓	
28	La infraestructura del comedor es el adecuado para el trabajador.	✓		✓		✓	
29	Me informan sobre la visión de la empresa.	✓		✓		✓	
30	La empresa me brinda oportunidades de desarrollo personal.	✓		✓		✓	
31	La empresa estimula a que cumpla objetivos.	✓		✓		✓	
32	Siento que hay trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
33	Sabemos conducirnos frente a un problema.	✓		✓		✓	
34	Tengo iniciativa o siempre quiero que alguien me guíe.	✓		✓		✓	
35	Domino, controlo mi carácter ante actos provocativos.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe supervisa y asesora mi labor de trabajador.	✓		✓		✓	
37	Cuido los recursos, materiales y económicos de la empresa.	✓		✓		✓	
38	Aplico el manual de procedimientos cuando el caso lo requiere.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2: DIRECCION</b>							
39	Respetamos la organización jerárquica y las funciones internas.	✓		✓		✓	
40	La organización fija las reglas para que nosotros podamos tomar decisiones en grupo.	✓		✓		✓	
41	Respaldamos al gerente cuando toma decisiones.	✓		✓		✓	
42	Demuestro eficiencia y excelencia en el trabajo.	✓		✓		✓	
43	Tomo decisiones rápidas y oportunas en la resolución de problemas.	✓		✓		✓	
44	Demuestro capacidad de innovación en mi área.	✓		✓		✓	
45	Cumplo con mis labores asignadas.	✓		✓		✓	
46	Me involucro en el trabajo de equipo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: PERSISTENCIA</b>							
47	Nos capacitan y actualizan en el trabajo.	✓		✓		✓	
48	Mi jefe alienta y estimula al trabajador.	✓		✓		✓	
49	Soy perseverante y transformador.	✓		✓		✓	

50	El Soy proactivo y optimista.	✓		✓		✓							
----	-------------------------------	---	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

- <sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- <sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- <sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

07 de Febrero del 2017

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

**Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos.**

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RECOMPENSAS</b>							
1	La empresa premia mi desempeño.	✓		✓		✓		
2	Mi jefe me motiva por el trabajo que realizo..	✓		✓		✓		
3	Mis superiores consideran mis opiniones,	✓		✓		✓		
4	La empresa me facilita los materiales para hacer mi trabajo de manera eficiente.	✓		✓		✓		
5	Tengo oportunidades en mi trabajo para aprender.	✓		✓		✓		
6	Mis jefes valoran mi compromiso con la empresa	✓		✓		✓		
7	La misión de la empresa me hace sentir que mi trabajo es importante.	✓		✓		✓		
8	Me siento conforme con los premios de la empresa.	✓		✓		✓		
9	Participo cuando la empresa promueve actividades motivacionales.	✓		✓		✓		
10	Los premios que nos entregan son justos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD</b>							
11	Cumplo con las tareas que me asigna mi jefe.	✓		✓		✓		
12	Me siento presionado para hacer mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	El ambiente de trabajo es adecuado para cumplir mis funciones.	✓		✓		✓		
14	Cuando no cumplo mi trabajo, recibo críticas.	✓		✓		✓		
15	Tengo libertad para tomar decisiones	✓		✓		✓		
16	Mi jefe respeta mis opiniones.	✓		✓		✓		
17	Mi jefe genera clima de igualdad con mis compañeros.	✓		✓		✓		
18	Cuando siento abuso, defiendo mis derechos.	✓		✓		✓		
19	Utilizo el manual de seguridad.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>							
20	Cumplo con las reglas establecidas por la empresa.	✓		✓		✓		
21	Cumplo con el orden y limpieza en mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Informo de las condiciones inseguras.	✓		✓		✓		

23	Nos respetamos mutuamente en el trabajo.	✓		✓		✓	
24	Existen limitaciones en la infraestructura de la empresa.	✓		✓		✓	
25	Siento que deben mejorar en la infraestructura de la empresa.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL VICTOR MANUEL

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO

  
Mg. Miguel De Priego Carbajal Victor Manuel

1 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

2 Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

3 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

07 de Febrero del 2017

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: LA MOTIVACION

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 1: INTENSIDAD</b>							
26	Me siento bien con el trabajo asignado.	✓		✓		✓	
27	Me capacitan como prevenir accidentes en el trabajo.	✓		✓		✓	
28	La Infraestructura del comedor es el adecuado para el trabajador.	✓		✓		✓	
29	Me informan sobre la visión de la empresa.	✓		✓		✓	
30	La empresa me brinda oportunidades de desarrollo personal.	✓		✓		✓	
31	La empresa estimula a que cumpla objetivos.	✓		✓		✓	
32	Siento que hay trabajo en equipo.	✓		✓		✓	
33	Sabemos conducirnos frente a un problema.	✓		✓		✓	
34	Tengo iniciativa o siempre quiero que alguien me guíe.	✓		✓		✓	
35	Domino, controlo mi carácter ante actos provocativos.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe supervisa y asesora mi labor de trabajador	✓		✓		✓	
37	Cuido los recursos, materiales y económicos de la empresa.	✓		✓		✓	
38	Aplico el manual de procedimientos cuando el caso lo requiere.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2: DIRECCION</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
39	Respetamos la organización jerárquica y las funciones internas.	✓		✓		✓	
40	La organización fija las reglas para que nosotros podamos tomar decisiones en grupo.	✓		✓		✓	
41	Respal damos al gerente cuando toma decisiones.	✓		✓		✓	
42	Demuestro eficiencia y excelencia en el trabajo.	✓		✓		✓	
43	Tomo decisiones rápidas y oportunas en la resolución de problemas	✓		✓		✓	
44	Demuestro capacidad de innovación en mi área.	✓		✓		✓	
45	Cumplo con mis labores asignadas.	✓		✓		✓	
46	Me involucro en el trabajo de equipo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: PERSISTENCIA</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
47	Nos capacitan y actualizan en el trabajo.	✓		✓		✓	
48	Mi jefe alienta y estimula al trabajador.	✓		✓		✓	
49	Soy perseverante y transformador.	✓		✓		✓	

50	El Soy proactivo y optimista.	✓		✓		✓			
----	-------------------------------	---	--	---	--	---	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL VICTOR MANUEL

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO



Mg. Miguel De Priego Carbajal Victor Manuel

- <sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- <sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- <sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

07 de Febrero del 2017

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

## Anexo 5 MATRIZ DE DATA

VARIABLE INDEPENDIENTE: EL CLIMA ORGANIZACIONAL

P	RECOMPENSA										RESPONSABILIDAD									ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					VARIABLE IND.	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		25
1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	5	2	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	87
2	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	5	2	4	3	4	3	3	3	2	5	5	4	3	5	4	85
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	2	4	92
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	3	4	2	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	89
5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	93
6	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	92
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	100
8	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	92
9	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	94
10	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	93
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	88
12	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	89
13	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	90
14	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	4	87
15	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	88
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	94
17	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	90
18	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	3	3	93
19	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	92
20	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	87
21	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	94
22	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	92
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	98
24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	92
25	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	91
26	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	90
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	97
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	91
29	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	93
30	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	92
EL CLIMA ORGANIZACIONAL:RANGO:MEDIA(59-92)															PROMEDIO:										91.5	



VARIABLE DEPENDIENTE: LA MOTIVACION

P	LA INTENSIDAD													LA DIRECCION						LA PERSISTENCIA				VARIABLE DEP.		
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48		49	50
1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	118
2	5	3	5	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	112
3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	100
4	5	2	2	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	104
5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	109
6	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	109
7	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	115
8	5	3	5	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	112
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	103
10	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	109
11	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	114
12	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	108
13	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	110
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	105
15	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	110
16	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	107
17	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	107
18	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	107
19	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	110
20	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	105
21	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	106
22	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	110
23	3	2	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	100
24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	104
25	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	102
26	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	113
27	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	106
28	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	109
29	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	107
30	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	105
LA MOTIVACION:RANGO:ALTA(93-125)													PROMEDIO:											107.866667		