



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE RETENCIONES EN DIGITEX –
SURCO, 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

NICOLE JESSICA URRUCHI YUTO

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUÍZ

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

El desarrollo de mi tesis va dedicado a Dios que con su amor me protege ante las adversidades de la vida, a mis padres que son el motor y motivo de mi vida para seguir adelante, como también a mis profesores que son el apoyo académico y formación para lograr obtener la tesis.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme cumplir mis metas, y acompañarme brindándome salud y oportunidades para alcanzar mis sueños.

Agradezco a mis padres, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi formación, por inculcarme valores, por creer en mi capacidad e inspirarme a luchar para seguir adelante, Carlos Urruchi e Inocencia Yuto

Agradezco a mis docentes y amigos de la universidad; por hacer de mi vida universitaria la mejor experiencia que he podido tener, me llevo los mejores recuerdos de cada uno en mi memoria.

Así mismo, agradezco al lugar de estudio por permitirme desarrollar el trabajo de investigación, brindándome las facilidades necesarias para la investigación. En la empresa de Comdata Group, Digitex,

Muchas gracias a todos.

RESUMEN

La situación problemática del estudio permitió formular el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018?

El propósito de la investigación es determinar la relación entre las variables de estudio, la importancia radica en mejorar las características del clima organizacional en la empresa sujeta de estudio.

La hipótesis alterna fue Existe relación significativa entre el clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 120 colaboradores, con una muestra de 40 personas, los datos se obtuvieron de manera aleatoria.

Los instrumentos aplicados a la muestra presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.882 para el cuestionario de clima organizacional y 0.837 para el cuestionario de motivación laboral

En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson de 0.580, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe relación moderada altamente significativa entre el Clima organizacional y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, ¿2018?

Palabras clave: Clima organizacional, cooperación, motivación laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

The problematic situation of the study forms the problem of the investigation: What relationship exists between the organizational climate and the work motivation of the retention partners in Digitex - Surco, 2018?

The purpose of the research is to determine the relationship between the study variables, the importance lies in improving the characteristics of the organizational climate in the company subject of study.

The alternative hypothesis was a significant relationship between the organizational climate and the work motivation of employees in the retention area at Digitex - Surco, 2018.

The type of research is not experimental cross-sectional with a descriptive correlational design, the population consisted of 120 collaborators, with a sample of 40 people; the data were obtained in a random manner.

The instruments applied to the sample show high reliability through the Cronbach alpha statistic, 0.882 for the organizational climate questionnaire and 0.837 for the labor motivation questionnaire

In the hypothesis test a Pearson's R of 0.580 was obtained, with a p value of 0.000, so it is concluded that there is a highly significant moderate relationship between the organizational climate and the work motivation of the retention partners in Digitex - Surco, 2018?

Keywords: Organizational climate, cooperation, work motivation, work performance.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	7
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos	9
1.4	Limitaciones de la investigación	9

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	11
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	18
2.2.1	Bases Teóricas de la variable clima organizacional	18
2.2.2	Bases teóricas de la variable motivación laboral	24
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	29

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación	32
3.2	Población de estudio	33
3.3	Hipótesis	34
3.4	Variables – Operacionalización.....	35
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	38
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	38
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	42

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento	49
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	51
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	53

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	68
5.2	Conclusiones.....	71
5.3	Recomendaciones.....	72

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional.....	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable motivación laboral.....	37
Tabla 3	Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional.....	49
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de motivación laboral.....	49
Tabla 5	Fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional.....	50
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable motivación laboral.....	50
Tabla 7	Análisis descriptivo de la variable: clima organizacional.....	51
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable: motivación laboral.....	52
Tabla 9	Análisis descriptivo de la dimensión: cooperación.....	53
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión: comunicación con los trabajadores...54	
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión: conflictos.....	55
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión: ambiente laboral.....	56
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión: desempeño laboral.....	57
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión: satisfacción laboral.....	58
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión: eficiencia.....	59
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión: liderazgo.....	60
Tabla 17	Análisis descriptivo de los resultados de la relación de las variables.....	61
Tabla 18	Prueba de la normalidad de las variables.....	62
Tabla 19	Correlación entre clima organizacional y motivación laboral.....	63
Tabla 20	Correlación entre cooperación y motivación laboral.....	64
Tabla 21	Correlación entre comunicación y motivación laboral.....	65
Tabla 22	Correlación entre conflictos y motivación laboral.....	66
Tabla 23	Correlación entre ambiente laboral y motivación laboral.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de la investigación	33
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable clima organizacional	51
Figura 3	Análisis descriptivo de la variable motivación laboral	52
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión cooperación	53
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación con los trabajadores ..	54
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión conflictos	55
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral	56
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión desempeño laboral.....	57
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral.....	58
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia	59
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo	60
Figura 12	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre clima organizacional y motivación laboral	61
Figura 13	Gráfica de dispersión de correlación entre variables.....	63

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos pasados en el mundo del rubro del call center siempre han sucedido acontecimientos que afectaron la productividad debido a un negativo clima organizacional y desmotivación de los colaboradores, como la falta de la satisfacción, el desempeño, el liderazgo ocasionando graves problemas como la renuncia de los colaboradores y coordinadoras, la rotación del personal en diferentes áreas de la empresa y a su vez clientes insatisfechos, etc.

El tema de motivación laboral es amplio y conlleva innumerables situaciones que lo pueden afectar o fortalecer a la empresa, ya que permite desarrollar el desempeño, la satisfacción, la eficiencia y el liderazgo generando así un óptimo clima organizacional, considero que lo más valioso de toda empresa es el talento humano de lo cual se debe de cuidar. La motivación laboral de los colaboradores debe ser efectiva para que se vuelvan estables y permanentes en la empresa de Digitex, con el propósito de generar ganancias, utilidades, rentabilidad.

La presente investigación y el lugar de estudio fue en la empresa Comdata Group, que pertenece al rubro del call center, dentro del área de retenciones que brinda el servicio de atención al cliente para fidelizarlos con sus planes actuales y no se den de baja final. Digitex ofrece el servicio de call center para los clientes de Movistar Perú.

El problema general fue: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex - Surco, 2018?, surgió un problema con la carencia de motivación en los colaboradores debido a la presión laboral por parte de los jefes que solo se preocupan por la productividad de alcanzar los indicadores de calidad, y esto suscita un deficiente clima organizacional en toda el área, puesto que los jefes perciben como recursos al personal, pero hoy en día se le consideran talento humano son más y esto suscita un deficiente clima organizacional en toda el área.

En el capítulo I, se manifiesta la realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, se cita también el objetivo general de la investigación y los objetivos específicos, y por último las limitaciones que se han presentado para la investigación.

En el capítulo II, se señala los antecedentes de estudio, el desarrollo de la temática correspondiente a la investigación, las bases teóricas y científicas, y la definición conceptual de las terminologías empleadas.

En el capítulo III, se detalla el tipo y diseño de investigación, las características de la población y muestra, las hipótesis, la prueba de ésta y su consistencia, se indica las variables y su operacionalización, se explica el método y técnicas de investigación, así como la descripción de los instrumentos utilizados y finalmente el análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se muestra la validación del instrumento, por medio del análisis de fiabilidad, el resultado descriptivo de las variables, resultado descriptivo de las variables relacionadas, la prueba de normalidad para la variable en estudio y los procedimientos correlacionales.

En el capítulo V, se evidencia las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se muestran de acuerdo al logro de los objetivos planteados en la investigación de tesis.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

Las empresas de call center tienen muchos problemas en la prestación de sus servicios de manera ineficiente debido a la desmotivación laboral por parte de los colaboradores ya que están sometidos bajo la presión de los jefes para alcanzar los indicadores de productividad dado que genera un ineficiente clima organizacional y que conlleva varios factores como bajo desempeño laboral, satisfacción laboral, etc. El ambiente es cambiario debido a la demanda amplia y difícil de satisfacer que existe en el mundo competitivo del call center, por lo cual hay mucha presión laboral hacia los colaboradores suscitando así una mala motivación laboral con el fin de generar rentabilidad y utilidades en la empresa, como también se puede percibir la mala motivación laboral de asesores con el fin de no perder a sus clientes potenciales ya que globalmente las líneas operadoras como Movistar, Claro, etc. manejan el mundo en telecomunicaciones por lo cual perder clientes no está en sus planes.

A nivel internacional, el periódico La Republica en Latinoamérica (2019) expone:

Según el estudio conducido por la consultora Plurum, señalaron que el resultado estadístico de la proyección arroja que un 35% de la población laboral de Colombia va a ser freelance en 2025 y los empleados que no se sienten satisfechos llegan a alcanzar un 80%.

Montes (2020) señala que:

La razón va más allá de la aversión a los malos líderes o a la creciente preferencia a realizar proyectos específicos. Esta proyección también se relaciona con un indicador alarmante de insatisfacción laboral, pues según un informe de la misma firma, los empleados que no se sienten a gusto llegan a 80%. (párr. 1).

A continuación, tenemos indicadores referenciales de la felicidad del bienestar laboral en Colombia.

1. En su primer año laboral baja entre dos y cinco años de (68% a 61%).
2. en su primer lustro laboral sube entre los cinco y diez años de (63% a 70%).

Las organizaciones no buscan la calidad total que le da un enfoque valorativo al trabajador como un factor clave y esencial para generar rentabilidad y ganancia de la empresa, ya que dejan de lado varios factores como el estrés que están sometidos bajo la presión de los jefes que tienen un liderazgo de autoridad que no permite suscitar el adecuado clima organizacional. Así mismo también las empresas tienen problemas para comprometer a sus empleados el ámbito laboral.

A nivel nacional, en Perú, el periódico El Comercio (2018) expone que:

Según las investigaciones de los resultados estadísticos de Aptitus señalaron que un 86% de peruanos renunciarían a su trabajo actual debido a un ineficiente clima organizacional y que el 81% de los trabajadores consideraron que el ambiente laboral es muy relevante para su desempeño laboral.

A continuación, tenemos indicadores referenciales para aceptar un puesto de trabajo en el Perú.

1. La remuneración con un (27%).
2. Las prioridades al buen clima o ambiente laboral con un (23%).
3. Los beneficios sociales de un trabajador con un (22%).
4. Líneas de carreras con un (19%).
5. Incentivos como horarios flexibles con un (9%).

Zumaeta (2018) gerente de Aptitus indica que:

Toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento. Es necesario comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y, por ende, valoran diferentes cosas, de acuerdo a su rango de edad. (párr. 6).

Los resultados en cuanto al desarrollo del ambiente en la organización son los siguientes.

1. Consideran las sugerencias, ideas y opiniones con un (70%).
2. Reconocimiento o premios por su desempeño laboral con un (49%).

3. Valor e importancia de parte del jefe hacia sus colaboradores con un (64%).
4. Trabajo no apreciado (36%).

Dichos resultados se hicieron a través de una encuesta desarrollada por trabajadores de los rubros de ventas, educación, salud y retail, etc.

En el contexto institucional, el estudio se centra en el área de retenciones de la empresa Comdata Group-Digitex que está dentro del rubro del call center, donde existen varios procesos para el manejo del sistema y atención al cliente, Digitex ofrece el servicio de call center para los clientes de Movistar Perú. Si bien es cierto que los colaboradores tienen comunicación fluida y escucha activa, pero eso no es suficiente para alcanzar los objetivos del área, además se puede percibir que tienen un deficiente clima organizacional porque los asesores andan desmotivados ya que tienen funciones rutinarias durante la jornada laboral, no cumplen con ciertos factores tales como el desempeño laboral, satisfacción laboral, eficiencia y liderazgo. La problemática estudiada, se explica en función a las dimensiones de las variables analizadas en el lugar del estudio.

En cuanto al clima organizacional de la dimensión de cooperación, resulta necesario conocer su relación con la motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones dado que no cuenta con la integridad laboral y el sentido del compañerismo en el trabajo de equipo.

En cuanto al clima organizacional de la dimensión de comunicación con los trabajadores, resulta necesario conocer su relación con la motivación laboral ya que no cuenta con la calidad del servicio de atención al cliente y la satisfacción laboral.

En cuanto al clima organizacional de la dimensión de conflictos, resulta necesario conocer su relación con la motivación laboral puesto que no cuenta con la organización de paseo y almuerzo de confraternidad para reducir los problemas de conflictos.

En cuanto al clima organizacional de la dimensión de ambiente laboral, resulta necesario conocer su relación con la motivación laboral dado que no cuenta con los

recursos y equipos necesarios óptimos para los asesores.

En cuanto a la motivación laboral de la dimensión de desempeño laboral, resulta necesario conocer su relación con el clima organizacional de los colaboradores del área de retenciones dado que no cuenta con el buen rendimiento óptimo laboral y la productividad para alcanzar los objetivos.

En cuanto a la motivación laboral de la dimensión de satisfacción laboral, resulta necesario conocer su relación con el clima organizacional de los colaboradores del área de retenciones puesto que no cuenta con las necesidades laborales cubiertas por la empresa hacia los asesores telefónicos.

En cuanto a la motivación laboral de la dimensión de eficiencia, resulta necesario conocer su relación con el clima organizacional de los colaboradores del área de retenciones ya que no cuenta con las gestiones de buenas prácticas del manejo del sistema y atención al cliente.

En cuanto a la motivación laboral de la dimensión de liderazgo, resulta necesario conocer su relación con el clima organizacional de los colaboradores del área de retenciones dado que no cuenta con la dirección de un líder eficaz para alcanzar las metas comunes en la organización.

Para mejorar el grado de clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores, coordinadores y jefes, en Digitex, se promoverá el trabajo de equipo y la integridad laboral que generara unión el compromiso de la organización generando un buen clima organizacional donde exista motivación laboral con todos los miembros del área de retenciones y así mismo que el jefe del área este más involucrado en la organización teniendo la capacidad de liderazgo para ejercer su autoridad con ejemplo, así mismo alcanzar la eficiencia y eficacia de los colaboradores con el resultado de que se sientan autosuficiente en sus tareas diarias con el objetivo de llegar a tener un excelente clima organizacional y motivación laboral.

Según el análisis elaborado de la situación problemática del objeto de

estudio, establece los siguientes problemas de investigación.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex – Surco, 2018?

De tal manera que el estudio de las dimensiones de las variables permite hacer una investigación más detallada que forman parte de los problemas específicos:

¿Existe relación entre la cooperación y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex – Surco, 2018?

¿Existe relación entre la comunicación y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex – Surco, 2018?

¿Existe relación entre los conflictos y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex – Surco, 2018?

¿Existe relación entre el ambiente laboral y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex – Surco, 2018?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación, consiste que el clima organizacional es la sensación de percepciones y también la reacción de los trabajadores en una organización que están incluidos ante una situación laboral, por lo cual se puede generar un clima de satisfacción influenciado gracias a la motivación laboral de los colaboradores. Es muy importante el buen clima organizacional de una empresa porque incentiva el desempeño y satisfacción laboral de los colaboradores y jefes. El aspecto ideal del ambiente laboral debe ser cálido y armonioso con una presión moderada, sin embargo, lo real es que las empresas deben preocuparse por la motivación laboral y el ambiente de trabajo que les dan a los colaboradores ya que repercute en el desempeño de la organización, de cierta manera se debería trabajar con presión para que los trabajadores cumplan su trabajo

guiados por un líder participativo - democrático que los motive a alcanzar los objetivos personales y laborales en la empresa. La motivación laboral de los colaboradores debe ser efectiva para que permanezcan en el área y no roten dentro de la empresa de Digitex. Además, también la motivación ayudara a que los trabajadores se vuelvan más autónomos y tengan capacidades de empoderamiento en sus funciones cotidianas sintiéndose así más productivos, por lo tanto, el clima organizacional suscitaría el bienestar de los colabores generando así una buena motivación laboral.

Por lo consiguiente también servirá de modelo para que otras empresas de call center tomen conciencia que generar un buen clima organizacional traerá resultados positivos en la motivación laboral con el fin de obtener la eficiencia y eficacia en la empresa. Además, la presente investigación puede proporcionar información útil para aquellos que están interesados en agregar y complementar en sus análisis de recolección e indagación de datos para la formulación de otras investigaciones similares sobre el tema. Así mismo la presente investigación será muy relevante ya que guiaran y formaran parte de los procedimientos de generar un buen clima organizacional y motivación laboral en el aspecto metodológico con el fin de brindar como ejemplo en la actualidad de las empresas de call center.

Justificación teórica.

Mediante la presente investigación en estudio se plantea una recopilación teórica que nos servirá de base para la relación de las variables, se propone la información requerida para la variable clima organizacional la teoría de McGregor- "Teoría X y Teoría Y". Asimismo, también la variable motivación laboral la teoría de las necesidades de Maslow, ambas teorías presentadas por Idalberto Chiavenato (2012).

Justificación práctica

Los resultados de la investigación se presentan varias alternativas importantes

para solucionar la problemática que tiene la empresa Comdata Group, o el call center Digitex, por lo cual se podrá hacer actividades para la mejora continua en las funciones del call center entrelazado con las actividades motivacionales para incentivar el desempeño laboral.

Justificación metodológica,

La presente investigación pone al alcance a los estudiantes en la casa de estudio, se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, que contempla las dos variables, uno para medir el clima organizacional enfocada a la formulación de la encuesta que consiste en preguntas estructuradas y otra para medir la motivación laboral, dichos instrumentos fueron validados por los criterios rígidos de jueces como también el proceso de confiabilidad mediante una prueba preliminar y aplicando el estadístico Alpha de Cronbach para la investigación.

1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la cooperación y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Determinar la relación entre la comunicación y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Determinar la relación entre los conflictos y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Determinar la relación entre el ambiente laboral y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

1.4 Limitaciones de la investigación.

Con respecto a las limitaciones del presente trabajo de investigación se puede enunciar lo siguiente. No se puede acceder a la información del sistema gerencial donde se mide la gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores de toda la organización del área de retenciones de Digitex.

1.4.1 Limitación temporal.

El tiempo escaso para realizar la investigación de la recolección de datos a través de la encuesta puesto que estuvo supeditada al horario del personal de la organización que colaboró con su participación.

1.4.2 Limitación económica

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico y hemerográfico actualizado.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Clima organizacional

Chacón (2015) en su tesis titulada: “Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicadas en Chiquimula, Chiquimula” desarrollada en la universidad de Rafael Landívar en México, para optar el título de Administración de Empresas, cuyo objetivo principal de la investigación fue: Analizar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa “Representaciones CEM” ubicado en el municipio de Chiquimula, departamento Chiquimula. El autor procedió a recopilar la información previa sobre el clima organizacional a través de una encuesta previa, sustentación teórica de métodos científicos, otros, a si mismo ha planteado que el liderazgo ha permitido el logro de los objetivos de la empresa generando así un buen clima laboral , el diseño de investigación fue descriptivo, se utilizó un cuestionario de 32 interrogantes que constaba de escalas clasificadas que van desde “Excelente hasta malo” con una ponderación mínima de 1 hasta una máxima de 5 por interrogante, las cuales fueron aplicados a los grupos de 57 seleccionados entre empleados y administrativos.

La conclusión a la que llegó el autor es que el clima organizacional es favorable porque tienen un liderazgo democrático dado que, si hay motivación, la comunicación eficaz como también una buena toma de decisiones del jefe hacia los colaboradores. Se recomienda que se siga manteniendo todos esos aspectos de líneas arriba sobre el clima organizacional en la empresa.

Montero (2015) en su tesis titulada: “Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015” en Colombia, desarrollada en la Universidad Nacional a distancia para obtener el título en Administración de Empresas, cuyo objetivo principal de la investigación fue: Diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI, Lérica-Tolima, 2015.El autor procedió a recopilar información previa sobre el clima laboral de un hospital, a través de un cuestionario previo para evaluar ciertos factores que permitieron conocer las percepciones de los empleados acerca del clima y ambiente laboral. El

tipo de investigación fue descriptivo, se utilizó un cuestionario que constaba de 90 preguntas que abarcaba factores sociodemográficos y laborales (16preguntas), aspectos del clima organizacional (47preguntas), aspectos de seguridad del paciente (27 preguntas), además se aplicaron la encuesta a 34 trabajadores entre auxiliares y jefes de enfermería. El análisis metodológico fue de tipo no probabilístico.

La conclusión a la que llegó el autor es que el Know-How organizacional junto con las mediciones de clima laboral permiten conocer las percepciones de los colaboradores sobre su entorno de lo cual debe ser satisfactorio para el logro de los objetivos. Se recomienda que el área directiva reconozca los méritos individuales del equipo de enfermería para generar y fortalecer el clima organizacional.

Cortés (2009) en su tesis titulada: “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Vera, 2009” en México, desarrollada en la Universidad Veracruzana para optar el grado académico de magister en Salud Pública cuyo objetivo principal de la investigación fue: Diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, de la Ciudad de Xalapa, Veracruz, en el 2009. El autor procedió a recopilar información previa sobre el clima organizacional de un hospital, haciendo uso del cuestionario previo para evaluar ciertos análisis sobre el nivel de la motivación de los colaboradores y prestación de sus servicios .El diseño de la investigación fue descriptivo, se utilizó un cuestionario estructurado, que contienen ítems relacionados con las variables que se midieron y cuenta, con preguntas cerradas las cuales contiene dos opciones de respuesta (dicotómicas), falso y verdadero. La investigación metodológica fue de tipo de muestreo censal ya que se aplicó a todo el personal del hospital. La confiabilidad de toda la prueba estimada fue de un valor de 0.9337. Con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.8756.

La conclusión es que el clima organizacional del hospital no es satisfactorio debido a la falta de motivación, liderazgo, reciprocidad, etc. No existe la participación

de las distintas áreas para el logro de los objetivos. Se recomienda crear un programa de motivación que promueva el liderazgo.

Sarmiento (2016) en su tesis titulada: “Relación entre clima organizacional y motivación laboral en Sedalib S.A- Trujillo 2016”, desarrollada en la universidad César Vallejo, para optar el título de psicología cuyo objetivo de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación laboral en la empresa Sedalib S.A –Trujillo año 2016.El autor procedió a recopilar la información previa sobre el clima organizacional a través de una encuesta a profundidad previa, sustento teórico con investigación científica, otros, así mismo, ha planteado un método de estrategias efectivas de motivación para generar un buen ambiente laboral. El tipo de investigación fue descriptiva, se utilizó la herramienta del cuestionario en la cual se evaluó como los trabajadores perciben la atmosfera laboral del área en la cual se desenvuelven y ejercen sus funciones cotidianamente a 80 colaboradores que ejercen su rol y cargo en la empresa Sedalib S.A. El análisis de los resultados permitió establecer la relación directa y significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.959, y con un nivel de significancia de 0.00 ($p < 0.05$).

La conclusión a la que llegó el autor es que el clima organizacional se relaciona positivamente con la motivación laboral, como también la responsabilidad, la recompensa, el desafío, la cooperación promueven la motivación en la empresa Sedalib S.A-Trujillo 2016. Se recomienda realizar un programa de capacitación al personal con temas de liderazgo, empoderamiento y trabajo de equipo.

Casana (2015) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy Trujillo”, desarrollada en la Universidad Privada Antenor Orrego para optar el título en psicología; cuyo objetivo principal de la investigación fue: Analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. El autor procedió a recopilar la información previa adjuntando la sustentación teórica de su investigación. Así mismo, ha plasmado un método de mejora en la interrelación efectiva del clima organizacional con la

satisfacción laboral que es fundamental para generar rentabilidad en la empresa. El tipo de investigación fue descriptivo- correlacional, se utilizó un cuestionario con calificaciones de escala de Likert que constaban de 50 ítems que exploraban la variable de Clima Laboral y 36 ítems que exploraban la variable de satisfacción laboral, además se aplicó la encuesta a 174 trabajadores por los cuales se encontraban laborando en diversas áreas de la empresa.

La conclusión es que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva de lo cual generó más utilidades y rentabilidad en la empresa. Se recomienda implementar programas con actividades motivacionales al personal, como también programar un día recreacional cada fin de mes con dinámicas de grupo y juegos de roles que aportará el sentido psicológico humanista tanto colectivo y personal.

Pelaes (2010) en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, desarrollada en la universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el título en Administración de Empresas; cuyo objetivo principal de la investigación fue: Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes. El autor procedió a recopilar la información previa con sustentación teórica sobre clima organizacional, Así mismo, ha planteado la satisfacción de los clientes a través del servicio telefónico. El tipo de la investigación es descriptivo y diseño no experimental, se utilizó un cuestionario de Satisfacción del Cliente con escala de clima organizacional además también se aplicó el análisis de correlación de Rho de Spearman que es de 0,810, con un p-valor a $0,000 < 0,05$.

La conclusión a la que llegó el autor de lo cual se llevó a cabo un estudio sobre la influencia del clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú donde se relacionan positivamente.

Motivación laboral

Enríquez (2014) en su tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”, desarrollada en la Universidad de Morelos para optar el grado académico de magister en Administración de Empresas; cuyo objetivo principal de la investigación fue: Adaptar un instrumento de evaluación del desempeño laboral y motivación para empleados del Instituto de la Visión en México. El autor procedió a adjuntar y recopilar información previa de motivación laboral para los trabajadores, sustentación teórica con fundamento científico, otros, así mismo, ha planteado implementar un instrumento efectivo de evaluación del desempeño que está implicado con la motivación laboral que lograra incentivar la funcionalidad eficaz de los colaboradores. El diseño de la investigación fue descriptiva-correlacional, se utilizó un cuestionario previo que constaba de preguntas con calificación de Escala de Likert con una ponderación mínima de 1 hasta una máxima de 5 por interrogante, se aplicó la encuesta a 88 colaboradores entre médicos adscritos, enfermeras, nutriólogas, etc. que se encuentran laborando en diversas áreas del instituto de la visión.

La conclusión a la que llegó el autor es que el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México.

Zavala (2014) en su tesis titulada: “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”, desarrollada en el Instituto Politécnico Nacional para optar el grado académico de magister en Administración de Empresas ;cuyo objetivo principal fue: Comprender los conceptos de motivación y satisfacción laboral, teorías y aplicaciones, el autor procedió a recopilar la información previa de la motivación laboral como factor influencia para generar una efectiva satisfacción laboral de la empresa embotelladora, con sustentación teórica científica que apoya al tema de estudio de la investigación para que sea verídico y real, otros, etc., así mismo ha planteado un instrumento de medición y dirección de diferencias significativas en la motivación y satisfacción laboral .El diseño de la investigación fue

exploratoria, se utilizó un cuestionario de escala de Likert que constaba de 51 ítems de preguntas con opciones de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” ni “No deseo contestar de los cuales se aplicó la encuesta A 58 empleados pertenecientes al Centro de Servicios usando una muestra de forma aleatoria que implicaba a todos los trabajadores de la empresa embotelladora.

El autor llegó a la conclusión de que se hizo una elaboración de un instrumento de medición de satisfacción y motivación laboral al interior de las organizaciones para mejorar el ritmo productivo de la empresa.

García (2012) en su tesis titulada: “La Motivación Laboral Estudio Descriptivo de Algunas Variables”, desarrollada en la Universidad de Valladolid para optar el grado académico de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, cuyo objetivo principal fue acerca de las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo, El autor procedió a adjuntar y recopilar información previa con sustentación teórica sobre todas las teorías motivacionales existentes para el trabajo, etc. Así mismo ha planteado las teorías científicas que apoya al tema de estudio de la investigación para que sea verídico y real, otros se utilizó el cuestionario las analiza a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral. El diseño y tipo de la investigación es no experimental-descriptiva, se utilizó la técnica del grupo de discusión o la reunión de grupo es muy útil para analizar las ideologías y percepciones como, las actitudes, la manera de actuar o de pensar de los individuos que pertenecen a los distintos colectivos sociales.

El autor llegó a la conclusión debería ser no solo plantear una retribución económica como un factor motivador sino a través de un conjunto de elementos distintos que permita el desarrollo de la persona, como consecuencia los resultados traerán más producción y valor para el logro de los objetivos de la empresa.

Reynaga (2015) en su tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, desarrollada en la universidad José María Arguedas para optar el título en Administración de Empresas cuyo objetivo principal fue: Determinar la relación entre la motivación y

el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El autor procedió a recopilar y adjuntar información prevista sobre motivación laboral dentro del hospital de Andahuaylas, con sustentación teórica verídica según autores, otros, etc., así mismo ha planteado una medición de relación significativa entre la motivación y desempeño laboral que genere un buen ambiente de clima con calidez laboral. El diseño de la investigación fue correlacional, se utilizó un cuestionario de escala de Likert que constaba de 30 ítems de preguntas con opciones de “siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca” que tienen una calificación que van desde 1 hasta 5 y también se usó el estadígrafo SPSS 22 que fueron dirigidos a 100 empleados entre médicos, enfermeras y obstetras, etc., para la recolección de datos.

El autor llegó a la conclusión de que existe una relación proporcional significativa y positiva de la motivación que influye evidentemente al desempeño laboral.

Bisetti (2015) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015”, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título en Psicología; cuyo objetivo principal fue: Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015. El autor procedió a recopilar información prevista sobre los niveles de motivación y desempeño de la institución armada para con los subalternos que están bajo órdenes de autoridades de la institución armada, con sustentación teórica científica según autores, otros, etc. Así mismo ha planteado la medición de niveles en la motivación y desempeño de los subalternos con el objetivo de generar un buen clima organizacional dentro de su ambiente de preparación técnica en la institución armada del Perú. El diseño de la investigación fue correlacional, se utilizó el cuestionario de escala de Likert que constituía 15 ítems de preguntas que contemplaba ambas variables de motivación laboral y desempeño laboral y fue aplicado el instrumento a 151 colaboradores de diversas áreas que nos aportó de gran utilidad para hacer que el análisis estadístico sea factible con resultados verídicos para la recolección de datos.

El autor llegó a la conclusión de que existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

Pérez y Verastegui (2013) en su tesis titulada: “Propuesta Motivacional para Mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una MYPE de lima sur – caso avícola VERA E.I.R.L. – 2012”, desarrollada en la Universidad Autónoma del Perú para optar el título en Administración de Empresas; cuyo objetivo principal fue: Elaborar una propuesta motivacional en función a sus necesidades, que ayude a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012. El autor procedió a recopilar información con sustentación de métodos teóricos y métodos empíricos de carácter científico. El diseño de la investigación fue descriptivo no experimental transversal. Se utilizó el instrumento llamado la encuesta que consta de 30 ítems de los cuales permitirán medir la motivación y el desempeño laboral.

El autor llegó a la conclusión de que se cumplió con un 95% de confiabilidad en hacer una propuesta motivacional en función de las necesidades, que con el fin de mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases Teóricas de la variable clima organizacional

2.2.1.1 Definiciones de clima organizacional

Chiavenato (2012) define que:

El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (p. 321).

Chiavenato (2012) explica que:

El clima organizacional está influenciado sobre la motivación laboral que está inmerso dentro del ambiente laboral como también se le considera la calidad propia del ambiente organizacional que implica a los participantes que son influenciados por su conducta y comportamiento. (p. 220).

Uribe (2014) define que:

El clima organizacional y el ambiente son determinados por su contexto económico, social y político, a su vez, aquel, de manera invariable, influye en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores a pesar de los atributos personales y psicológicos de los mismos. (párr. 5).

El clima organizacional tiene varias definiciones según los autores, en el cual comparto, es el medio atmosférico donde los integrantes interactúan desde la gerencia hasta los subordinados desarrollando sus funciones dentro de un ambiente laboral en el cual debe estar implicado la motivación laboral que es un factor clave para generar un buen desempeño y rentabilidad a largo plazo, con el propósito de trascender y durar en el tiempo porque los colaboradores empiezan a tener una conducta positiva laboral para la subsistencia de la vida en la empresa.

2.2.1.2 Importancia de clima organizacional

Chiavenato (2012) define que:

La organización es un sistema humano y complejo que tiene ciertas características propias de la cultura y clima organizacional, en caso de que se modifique o cambie la cultura organizacional se hará aplicando la innovación.

Adaptabilidad: Se refiere a resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias ambientales, la organización debe ser flexible para poderse adaptarse e integrarse a nuevas actividades que aporten ideas transparentes dentro o fuera de la organización.

Sentido de identidad: Se refiere al conocimiento e información del pasado de la organización con el objetivo de transmitir a los subordinados el compromiso de identidad con la organización como también compartir los logros entre todos los participantes.

Perspectiva exacta del medio ambiente: Se refiere a la percepción realista del medio ambiente de tal forma como se demuestra en su contexto natural además es la capacidad de investigar y comprender el medio ambiente.

Integración entre los participantes: Se refiere al compromiso como un todo céntrico que

está integrado por participantes. (p. 322).

2.2.1.3 Característica de clima organizacional

Peiro et al. (1999) los supuestos básicos de esta aproximación son:

- El clima es un atributo esencial de la organización que está implicado con las características que tienen influencia en las percepciones del clima laboral.
- Intervienen factores estructurales de la organización que se relaciona directamente con los miembros que forman parte del clima organizacional.
- Es como se relaciona los miembros de la organización con el clima laboral.
- Los miembros que trabajan dentro de varios contextos similares desarrollan percepciones semejantes de características objetivas de la empresa
- Denota la visión como la medición objetiva de los componentes y procesos organizacionales, la unidad de estudio es la organización. (p. 36).

2.2.1.4 Teorías relacionadas al clima organizacional

Likert (como se citó en Chiavenato, 2012) define que la teoría de los sistemas organizacionales:

El Clima Organizacional de la teoría de Likert propone una clasificación de cuatro sistemas organizacionales de administración.

El sistema 1: Hace referencia al líder autoritario que ejerce la autoridad con poder de jefe autócrata, su voz de mando es la que vale y tiene la última palabra para tomar decisiones.

El sistema 2: Corresponde al líder autoritario y a la misma vez paternalista, que se asimila al anterior sistema solo que es menos estricto y más comprensible, Sin embargo, les “da palmaditas en la espalda” y, aparentemente, “hace lo que es mejor para ellos”.

El sistema 3: Se refiere al líder consultivo que tiene por objeto la participación en la toma de decisiones teniendo en cuenta a sus subordinados, pero él toma la decisión final por ser autoridad en la organización, existe comunicación democrática.

El sistema 4: Corresponde al líder participativo que busca la participación de opiniones a sus subordinados con el fin de tomar las decisiones de manera conjunta. (p. 293).

Likert (como se citó en García, 1998) señala que la teoría de los sistemas organizacionales:

El primer sistema (S1). Se caracteriza por un estilo autoritario explotador, se refiere que hay pocas interacciones y comunicación en la organización, el nivel de la comunicación es descendente desde el superior hasta el subordinado y el grado de aceptación de la comunicación es descendente ya que el subordinado atemorizado con mucha sospecha recibe el mensaje.

El segundo sistema (S2). Se caracteriza por un estilo autoritario benevolente, consiste en la poca comunicación dirigida hacia los objetivos en la organización, la interrelación psicológica entre los comunicantes es limitada, respecto al contenido del mensaje es de manera selectiva y convenida puesto que es lo que quiere oír el directivo.

El tercer sistema (S3). Se caracteriza por un estilo consultivo consiste de que existe mucha interacciones y comunicaciones dirigidas a los objetivos corporativos, la comunicación es descendente significa que tienen mucha frecuencia y hay democracia puede ser selectiva ocasionalmente.

El cuarto sistema (S4). Se caracteriza por un estilo participativo, consiste que hay mucha comunicación de los individuos hacia su grupo de trabajo, el grado de comunicación es con democracia ya que se puede debatir en caso de no ser aceptada es discutida con sinceridad. (p. 109).

Mc Gregor (como se citó en Chiavenato, 2012) señala que la teoría X y la teoría Y es:

La teoría X es básicamente las actitudes erróneas e incorrectas del trabajador que menciona que el hombre labora por necesidad y no ama lo que hace en la organización además también emplean su esfuerzo al mínimo y solo esperan su remuneración o pago de cada mes como también son dependientes a su superior y esperan que estos les indique o dirija que hacer con la finalidad de sentirse seguros puesto que la dependencia los hace incapaces en las funciones de sus tareas, sus intereses personales están por encima de los objetivos de la organización por lo cual no tienen iniciativa laboral.

La teoría Y se refiere el lado positivo del trabajador, menciona que el estilo de administración es participativo y democrático que está implicado a los valores humanos y sociales, en este caso el trabajador ama lo que hace y está dispuesto a dar un mayor esfuerzo para el cumplimiento de sus tareas además también tienen mucha iniciativa y se sienten cómodos siendo proactivos y no se cohíben con responsabilidades importantes ya que no dependen en su totalidad al superior, asumen los retos que le impone la organización, sus objetivos personales se relacionan y complementan hacia los objetivos de la empresa. (p. 290).

Mc Gregor (como se citó en García, 1998) indica que la teoría X y la teoría Y es:

La teoría X, que representaba una perspectiva coercitiva y tradicional de la dirección, inspirada en la presunta y natural repugnancia del hombre con respecto al trabajo y la natural tendencia a una seguridad personal que rehúye complicaciones y responsabilidades. La teoría <<Y>> incluye como elemento necesario la información de retorno (comunicación) del

trabajador para completar el perfil de un empleado responsable: el autocontrol, el trabajo productivo y satisfactorio y el aprendizaje permanente. (p. 107).

Lewin y Stringer (como se citó en Gan y Berbel, 2007) según la teoría enfatiza lo siguiente:

- Estructura: Está implicada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas y reglamentos MOF o ROF, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los aspectos formales en la organización.
- Responsabilidad: Se le transmite al trabajador su propio jefe, se le debe otorgar cierta responsabilidad relevante en la empresa para que se sienta importante en la organización con el fin de tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones y exigencias por sí solo, se refiere a que el trabajador se vuelva autónomo con sus funciones en la organización.
- Recompensa: Se refiere a los méritos, premios y reconocimientos que debe recibir el trabajador por sus funciones eficientes en la organización. Se debe promover el reconocimiento laboral de manera emocional por sus buenas acciones.
- Riesgo: Se refiere al sentimiento de desafío que tienen los trabajadores de la organización acerca de sus funciones frente a la situación que les impone el trabajo. Es cuando la organización promueve retos con el fin de lograr los objetivos propuestos.
- Calor: Se refiere a la percepción, sensación y lo que le transmite el ambiente laboral al trabajador y también las buenas relaciones sociales entre los trabajadores y los jefes.
- Apoyo: Se refiere al sentimiento de espíritu en el trabajo de equipo donde se promueve la ayuda de parte de los directivos hacia los trabajadores y viceversa.
- Estándares de desempeño: Se refiere a las normas o estándares de rendimiento.
- Conflicto: Se refiere a la libre expresión de sus opiniones, criterios a pesar de que suceda discrepancia entre los trabajadores y jefes debe prevalecer el respeto con el fin de solucionar los problemas.
- Identidad: Se refiere al sentimiento de identificarse con la organización y que el trabajador se sienta importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (p. 196).

2.2.1.5 Dimensiones de la variable clima organizacional

- Dimensión 1: Cooperación

Suarez (2010) define que: “La cooperación es parte del aprendizaje cooperativo como una condición social significa que nadie puede mantener solo con la soledad, sino que el ser humano debe socializar con los demás para aprender el

valor de la cooperación” (p. 19).

Gonzales (1995) indica que:

Es un concepto ambiguo y controvertido, ayudar es algo distinto de cooperar. Sigue teniendo contenido social, ya que presupone una relación entre partes, pero no implica compartir. Presupone desigualdad y es suficiente con la parte que ayuda tome una iniciativa en favor del otro, con cierto grado de liberalidad, de desinterés. (p. 34).

- Dimensión 2: Comunicación con los trabajadores.

Andrade (2005) define que: “La comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones entre estas y su medio” (p. 16).

Chiavenato (2012) indica que: “Es el intercambio de información entre personas. Significa volver como un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (p. 110).

- Dimensión 3: Conflictos

Chiavenato (2012) define que:

Un conflicto es un proceso de oposición y confrontación entre individuos o grupos de las organizaciones en el cuál las partes ejercen su poder para perseguir objetivos que consideran valiosos y al mismo tiempo impedir que la parte opositora logre sus propias metas. (p. 390).

Carneiro (2007) Señala que: “Un conflicto o situación conflictiva supone la posibilidad de ruptura en un ámbito relacional encontrado. La concepción más habitual del mismo nos lleva a considerar que un conflicto se resuelve negociando” (p. 22).

-Dimensión 4: Ambiente laboral

Chiavenato (2012) define al termino ambiente laboral como: “La cualidad o propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los

miembros de la organización y que influye en su comportamiento" (p. 75).

Gan (2012) señala que:

El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo. (p. 275).

2.2.2 Bases teóricas de la variable motivación laboral

2.2.2.1 Definiciones de motivación laboral

Robbins (2004) define que:

Es el esfuerzo que se requiere para alcanzar las metas en las organizaciones constituyentes satisfaciendo alguna necesidad individual de los trabajadores así mismo el cumplimiento de los logros organizacionales que debe estar reflejado por el comportamiento de la motivación como también los valores que están implicados en los trabajadores. (p. 207).

Kotler (1999) indica que: “Motivo (o impulso). Necesidad que es lo bastante apremiante como para hacer que la persona busque satisfacerla” (p. 148).

Velaz (1996) define que: “La motivación laboral se influye por la energía interna que promueve a los trabajadores a realizar sus funciones en su centro laboral” (p. 34).

Napolitano (2018) señala que:

La motivación induce a un individuo para realizar una específica acción, en el ámbito psicológico podemos reafirmar que son factores dinámicos que impulsan el comportamiento del personal para alcanzar los objetivos de la organización, la motivación se divide en dos funciones en activar y orientar, en el primer caso es la energía que impulsa la activación de la motivación y el segundo caso refiere al factor de orientación direccional, la motivación no deduce del todo de que algunas ponen más energía y empeño en la elaboración de sus tareas q otros trabajadores y suele acompañarse con la mezcla exacta de la competencia. (párr. 1).

La motivación laboral tiene varias definiciones según los autores, en el cual comparto, la motivación laboral es un factor fundamental para el talento humano,

porque los colaboradores van a desempeñarse eficientemente para alcanzar los objetivos deseados generando así un buen clima organizacional, es indispensable que la motivación esté presente en los colaboradores dado que empiezan a tener una conducta positiva de valores laborales ejerciendo buenas prácticas en las tareas y funciones de trabajo.

2.2.2.2 Característica de la motivación laboral

Atkins y Jones (como se citó en Chiavenato, 2012) refieren que la teoría de la característica activadora de la conducta:

Es reservado el término de la motivación para el aspecto direccional.

- Interna: se refiere a una característica prescindible que es la energía impulsadora que está dentro de cada ser humano que lo impulsa a actuar como también de manera secundaria en su entorno.
- Que impulsa: Consiste en la función de la energía y se difiere con otras fuerzas existentes, no se debe distinguir que la motivación es solamente un impulso primario para la acción, sino que es la fuerza sustentadora, susceptible de reforzarse hasta incluso debilitarse y llegar a cesar que es fácil de ser afectada por varios factores externos.
- A trabajar: corresponde a la fuerza motivacional que es impulsada a través de la energía que tienen los individuos para ejecutar sus funciones en el trabajo que están inmerso por encima de los factores externos. (p. 1).

2.2.2.3 Teorías relacionadas a la motivación laboral

Maslow (como se citó en Chiavenato, 2012) define que la teoría de las necesidades:

Necesidades fisiológicas: Se ubica en la base de la pirámide, se refiere a las necesidades vitales y de suma importancia de la persona tales como la necesidad de alimentación, de vestimenta y vivienda, etc.

Necesidades de seguridad: Es básicamente las necesidades de seguridad, estabilidad, protección que le debe brindar la organización a los trabajadores para que estén a salvo contra los peligros y amenazas de las condiciones laborales.

Necesidades sociales: Consiste en la conducta del trabajador, cuando se satisface las necesidades fisiológicas y de seguridad surge otras necesidades tales como asociación de grupos o equipos de trabajo, participación en la toma de decisiones, de aceptación en el ámbito laboral por sus jefes y compañeros de trabajo como también empezar una nueva amistad o amor. (p. 102).

Dalton, Hoyle y Watt (2007) define a la necesidad de la estima como:

Es conocida como las necesidades del yo (ego), se refiere a las necesidades del respeto de la persona hacia los demás, al satisfacer la necesidad se experimentar el estímulo de la competencia, en el ámbito laboral consiste en brindar tareas significativas que tienen mayor responsabilidad como también que sean reconocimiento los logros por el trabajo bien hecho de los trabajadores por parte de los jefes. (p. 60).

Dalton et al. (2007) define a la necesidad de la autorrealización como:

Se ubica en la cúspide de la pirámide de las necesidades de Maslow Se refiere al deseo de llegar a ser lo que uno desea con sus propias capacidades, de alcanzar al límite todo nuestro potencial, consiste en crecer como persona y en el ámbito profesional, de explotar las habilidades y conocimientos que tienen los trabajadores para desempeñarse eficientemente en su cargo laboral. (p. 61).

Herzberg (como se citó en Castillo, 2006) define que la teoría X y la teoría de los factores motivacionales e higiénicos es:

La Satisfacción Laboral está basada en la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo.

Factores higiénicos: Corresponde a los factores que le rodea al trabajador dentro de su ambiente laboral, los principales factores extrínsecos son: el sueldo, los beneficios sociales, las condiciones físicas y en el centro de labores-ambientales, los reglamentos y políticas internos de la organización la clase de jefatura o supervisión delegada en el área, etc.

Factores motivacionales, o factores intrínsecos, se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos se arreglaban y definían con la preocupación de atender a los principios de eficiencia y economía, eliminando el desafío y la creatividad individual. (p. 207).

Lewin (como se citó en Tejada, 2007) señala que la teoría de campo de Lewin:

La motivación laboral de la teoría de Lewin sobre el comportamiento social le da énfasis al papel que cumple en la motivación, es básicamente la motivación del comportamiento.

- a. El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos que existen.
- b. Los hechos que existen tienen los atributos de un campo dinámico en que cada parte depende de su interrelación con las demás.

El comportamiento humano no se influye por el pasado y futuro sino por el campo dinámico actual que es "el espacio de vida de la persona y su ambiente psicológico".

Lewin propone la ecuación $C=f(P, M)$, que significa lo siguiente:

El comportamiento (C) es igual a la función (f) el resultado de la interacción entre la persona

(P) y el ambiente (M) que la rodea.

Según Lewin respecto de la teoría de las relaciones humanas, la necesidad genera un estado de presión y tensión en la persona de lo cual se impulsa a ejecutar una acción. Toda necesidad crea un estado de tensión en la persona, una predisposición a la acción. (p. 235).

Alderfer (como se citó en Blandez, 2014) define que la teoría de existencia, relación y crecimiento:

- Existencia: Se refiere a las necesidades del nivel inferior que cumplen los objetivos de supervivencia para sobrevivir, corresponde a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow.
- Ejemplo: El trabajador se satisface a través de la remuneración, un buen ambiente laboral y la seguridad en el puesto de trabajo.
- Relación: Consiste de las interacciones interpersonales sociales de uno mismo hacia los demás donde se satisface la necesidad a través del apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y permanencia en el grupo resulta ser las necesidades de sociales.
- Ejemplo: El trabajador se satisface mediante la socialización como también relacionarse con los demás compañeros de trabajo, conformando una familia y amigos.
- Crecimiento: se refiere a la satisfacción de las necesidades de deseo y oportunidad de desarrollo progreso personal, aquí se ubica la autoestima y autorrealización.
- Ejemplo: El trabajador se satisface mediante el aprovechamiento máximo de su potencial como también de sus logros. (párr. 5).

2.2.2.4 Dimensiones de la variable: motivación laboral

- Dimensión 1: Desempeño laboral

Wayne y Robert (2005) define que: “Son todos los procesos organizacionales terminan que tan bien se desempeñan los empleados, los equipos y, finalmente la organización. Cada función de R.H. contribuye a este desempeño” (p. 252).

Jiménez (2007) señala que: “El desempeño laboral superior solo se requiere que debemos ser fuertes en un determinado número de competencias (unas seis, al menos, por término medio), en las cinco regiones de la inteligencia emocional” (p. 91).

- Dimensión 2: Satisfacción laboral

Robbins (2004) define que: “La satisfacción como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 184).

Robbins (2004) indica que: “La satisfacción del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo” (p. 55).

Mientras el trabajador tenga buena actitud laboral desempeñara sus funciones correctamente.

- Dimensión 3: Eficiencia

Chiavenato (2012) indica que:

Representa una capacidad o cualidad importante de las empresas u organizaciones, cuyo propósito siempre es alcanzar metas, aunque impliquen situaciones complejas y muy competitivas. La pregunta básica de este concepto es: ¿Cómo podemos hacer mejor nuestra labor? Por otra parte, la eficiencia se enfoca principalmente en los medios para resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, así como en capacitar a los subordinados por medio de un enfoque reactivo para que cumplan con las labores establecidas. (p. 75).

Chiavenato (2012) señala que la eficiencia significa: “La utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (p. 75).

- Dimensión 4: Liderazgo

Robbins (2004) define que: “El liderazgo se aplica para las personas responsables, capaces, listas que deben tener iniciativas sin restricciones de los jefes, reglas y normas. Con apoyo de los individuos” (p. 350).

Tracy (2015) señala que: “Existen dos tipos de liderazgo el líder transaccional que es la persona que hace que las cosas se hagan con y a través de los demás y el

líder transformacional es el que abre caminos y visionario” (p. 2).

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

Clima organizacional

- Cooperación:

La cooperación es la integración de los colaboradores que involucra el compromiso laboral y social que se relaciona con valor de la solidaridad.

- Comunicación con los trabajadores:

Comunicación: Es el medio por el cual se transmite el mensaje de la información que da el emisor hacia el receptor donde este capta el mensaje y lo convierte en comunicación.

La comunicación organizacional es un medio imprescindible que permite a los colaboradores y jefes intercambiar información laboral tales como la comunicación vertical, donde los altos mandos delegan tareas y funciones a los trabajadores, por otro lado, tenemos la comunicación horizontal que es la más factible e idónea en la organización porque involucra a todos los miembros del organigrama de distintas áreas para cumplir de manera objetiva los propósitos comunes.

- Dimensión 3: Conflictos

Los conflictos se generan cuando no existe comprensión y empatía entre los miembros de una organización debido a la desmotivación laboral que es el desinterés que tienen a realizar sus funciones, dado que los colaboradores están en desacuerdo y pierde la noción de alcanzar los objetivos comunes.

- Dimensión 4: Ambiente laboral

-

El ambiente laboral es el medio por el cual se desenvuelve los colaboradores para realizar sus funciones, también se les considera a las condiciones laborales que

la empresa dispone para que los trabajadores desarrollen sus tareas.

Motivación laboral

- Dimensión 1: Desempeño laboral

Es básicamente el conjunto de comportamientos, capacidades y actitudes de los colaboradores que son importantes para alcanzar los objetivos, dado que se demuestra la competencia de cada individuo en sus funciones laborales de lo cual se pueden medir los resultados por metas trazadas como también la contribución en la organización.

- Dimensión 2: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la percepción del colaborador dentro de su ambiente de trabajo, cumpliendo las funciones y tareas encargadas por su superior dado que se relacionan de acuerdo a sus necesidades de la empresa y del individuo consignando los valores laborales en la organización.

- Dimensión 3: Eficiencia

La eficiencia es prácticamente usar los recursos necesarios y adecuado para alcanzar los objetivos, la eficiencia es necesaria porque demuestra el interés y compromiso de valores laborales en la organización.

- Dimensión 4: Liderazgo

Es la herramienta que usa el líder para dirigir y controlar a los demás, involucra el compromiso de integridad de valores laborales de responsabilidad, ética etc. Con el propósito de alcanzar las metas comunes en la organización.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de estudio

El tipo de investigación es descriptivo porque se describen los hechos tal y como se encuentran en su contexto natural. Asimismo, las variables no se pueden modificar al libre albedrío a su conveniencia por lo cual existe en la realidad que se pueden medir, aplicar y relacionar las variables de clima organizacional y motivación laboral.

Salkind (1998) define que: “El propósito de la investigación descriptiva es describir la situación prevaleciente en el momento de realizarse el estudio” (p. 210).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación está enfocado dentro del contexto de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional, para la obtención de la recolección de datos se dio en el tiempo y momento establecido.

Sánchez (2015) señala que: “Investigación descriptivo - correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” (p. 79).

Nivel de investigación.

Según el análisis del estudio de la investigación, que es relacional

El esquema de la investigación de diseño correlacional es la siguiente:

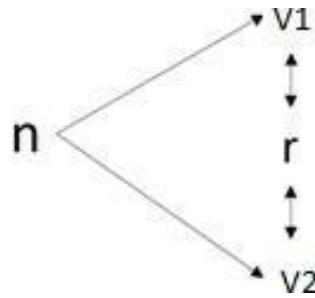


Figura 1. Diseño de la investigación.

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

V1: Clima organizacional

V2: Motivación laboral

r: Relación entre las variables

3.2 Población de estudio

3.2.1 Población

Arias (1999) define que: “La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio” (p. 81).

La población para el presente trabajo de investigación estará conformada por los 120 colaboradores del área de retenciones en Digitex, Surco, 2018.

Se usará la técnica del muestreo probabilístico ya que las unidades de análisis están dentro de la población como también conforman parte de la muestra.

Población es finita porque tiene 120 colaboradores en su totalidad que contempla los tres turnos de mañana, tarde y noche, a su vez utilizaremos la fórmula

de Fisher y Navarro que son aplicadas para poblaciones inferiores a cien mil.

3.2.2 Muestra

Bayardo (1987) señala que: “La muestra es una parte de la población en estudio, seleccionada de manera que en ella queden representadas las características que distinguen a la población de la que fue tomada” (p. 9).

La muestra es una porción representativa de la población total en estudio, es no probabilístico debido a que se aplicó el criterio por conveniencia, ya que se adquirió los datos que se hace en la empresa en estudio.

El tipo de muestra es probabilístico.

La muestra es de 40 colaboradores del área de retenciones de Digitex - Surco 2018.

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre la cooperación y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

H2: Existe relación significativa entre comunicación y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

H3: Existe relación significativa entre los conflictos y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

H4: Existe relación significativa entre ambiente laboral y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

3.4 Variables – Operacionalización

Variables

Variable1: Clima organizacional

Definición conceptual:

Según Chiavenato (2012) define que:

El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (p. 321).

Según Méndez (2006) define que:

El Clima Organizacional dentro del contexto sociológico dice que es la manera de como las personas se relacionan entre sí donde se desenvuelven en un ambiente del entorno interno de una empresa que determinan el componente de la “acción social”, como también la participación de un individuo dentro de una estructura formal donde demuestran sus estilos propios y procesos de interacción social. (p. 30).

Según Méndez (2006) define que:

El Clima Organizacional dentro del contexto psicológico según Alfred Adler (1870 – 1937) menciona que la psicología adleriana es cognitiva da una cierta relevancia de los significados, propósitos, creencias y metas personales de tal manera que la interacción social está implicada con las percepciones conductuales de los individuos. (p. 31).

Definición operacional:

El clima organizacional es una variable que se puede medir y está enfocada en cuatro dimensiones que se compone con 24 ítems, que fueron aplicadas según la actitud laboral a los colaboradores de la empresa del turno tarde y que se encuentran dentro del ambiente de trabajo.

Variable 2: Motivación laboral

Definición conceptual:

Vélaz (1996) señala que:

La motivación laboral se completa haciendo referencia a la finalidad, a la meta: trabajar. Es, por tanto, esa finalidad la encargada de orientar y especificar la energía genérica que supone el impulso motivacional. De alguna forma, podemos decir que la motivación en sentido estricto se refiere exclusivamente al mero impulso a actuar. Pero actuar de esta o aquella manera ha de venir especificado de otro modo: la direccionalidad está estrechamente ligada a la motivación en tanto que impulso, pero no es el impulso motivacional mismo. (p. 33).

Napolitano (2018) define que:

La motivación se basa en dos funciones que es activar y dirigir comportamientos establecidos. El primer aspecto se refiere al componente energético de la activación y el segundo aspecto es básicamente el componente direccional de la orientación, se entiende por motivación que surge del estado del individuo una energía interna que lo impulsa y dirige a ejercer sus funciones laborales de lo cual se mantiene en el tiempo. La motivación se divide en tres ramas relevantes: la motivación extrínseca, la motivación intrínseca y la orientación motivacional. La Motivación de los estudios recientes han revelado que lo dividen en innata y adquirida, el primer aspecto se observa los instintos de la supervivencia del individuo que son iguales para todos, pero se relaciona con las diversas culturas que existe. El segundo aspecto se diferencia por la influencia que tiene el factor del ambiente socioeconómico como también la personalidad y conducta del individuo. Tanto las innatas y las adquiridas son de manera conscientes e inconscientes y también se sub dividen en intrínseca y extrínseca, la primera busca sentirse grato por la acción que hace y la segunda que busca conseguir un logro como un premio. (párr. 2).

Definición operacional

La motivación laboral es una variable que se puede medir y está enfocada en cuatro dimensiones que se compone con 24 ítems, que fueron aplicadas según la actitud laboral a los colaboradores de la empresa del turno tarde y que se encuentran ejerciendo sus funciones diarias de trabajo.

Cuadro de operacionalización de las variables.

Tabla 1
Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Cooperación	Vínculos interpersonales Trabajo en equipo			
Comunicación	Nivel de comunicación Vías de comunicación		1. Nunca 2. Casi nunca	86 a más Alto
Conflictos	Condiciones de conflictos interpersonales Desacuerdos sin importar el asunto	Del 1 al 24	3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	86-78 Medio 78- 69 Bajo
Ambiente laboral	Condiciones ambientales Condiciones de infraestructura y seguridad			

Tabla 2
Operacionalización de la variable motivación laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Desempeño	Estado de desempeño Rendimiento laboral		1. Nunca	88 a más Alto
Satisfacción laboral	Grado de satisfacción Condiciones de trabajo	Del 1 al 24	2. Casi nunca 3. A veces	88-80 Medio
Eficiencia	Grado de eficiencia Grado de cumplimiento		4. Casi siempre 5. Siempre	80- 73 Bajo
Liderazgo	Tipos de liderazgo Toma de decisiones			

3.5 Métodos y técnicas de investigación

Para el presente trabajo de investigación se aplicó el método cuantitativo porque es un análisis estadístico que nos da resultados numéricos exactos extraídos a partir de la recolección de la base de datos de la muestra para establecer el grado de relación entre las variables que están sujetas a estudio como también las dimensiones que tienen ambas variables.

Se aplicó otras técnicas de investigación que fueron la fuente primaria que es el análisis de la observación que se consiguió la información panorámica de la situación y la secundaria que nos aportó la información teórica para realizar este trabajo.

El instrumento de investigación que se aplicará es el cuestionario.

Técnicas de investigación

Durante el desarrollo de la investigación, se utilizó las diferentes técnicas relacionadas con el análisis bibliográfico, dichas técnicas fueron aplicadas durante todo el proceso de la investigación, en la parte inicial se aplicó la técnica de observación.

La técnica de estudio que se ejecutará es la encuesta.

Arias (1999) define que: “Formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener, y que se responde por escrito” (p. 43).

3.6 Descripción de los instrumentos utilizados

Para la presente investigación se hizo la elaboración de dos instrumentos de recolección de datos de manera independiente según las variables y después correlacionarlas. El primer instrumento está nombrado: Cuestionario de clima organizacional en el área de retenciones, de la cual se va a medir con las dimensiones en estudio que se puede apreciar en los ítems que contempla seis preguntas por cada dimensión.

El segundo instrumento se denomina motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones de Digitex - Surco 2018, de la cual se va a medir con las dimensiones en estudio que se puede apreciar en los ítems que contempla seis preguntas por cada dimensión.

Dichos instrumentos fueron realizados por el investigador que se sometieron al exhaustivo criterio de evaluación de jueces que proporciona validez y confiabilidad.

Además, el instrumento de recolección de datos debe cumplir los tres factores, confiabilidad, validez y objetividad.

Se aplicará una prueba piloto de nuestro cuestionario con 15 personas con el objetivo de verificar si la técnica de la encuesta es entendible por el público, con la prueba ya hecha y obteniendo el resultado que si es aprobado para aplicarlo a los 40 colaboradores que conforman la muestra que es parte de la población de estudio, encuestaremos aleatoriamente y adjuntaremos las respuestas para analizarlos.

Mediante el presente trabajo de investigación se usará el método de la observación y la fuente secundaria a través de la recolección de información de libros, libros electrónicos, tesis, etc.

La interpretación y análisis de datos de la investigación se va a usar el programa informático Excel para procesar y tabular los datos del cuestionario para convertirlos en gráficos de medición con el fin de correlacionar las variables de estudio.

El instrumento de investigación que se aplicará es el cuestionario.

La técnica de estudio que se ejecutara es la encuesta.

Según Hernández et al. (2014) define que: “Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones” (p. 320).

Instrumento I: Cuestionario de clima organizacional del área de retenciones.

Ficha Técnica

Nombre	: Cuestionario de clima organizacional
Autor	: Nicole Jessica Urruchi Yuto
Procedencia	: Perú
Administración	: (aplicación de la encuesta): Individual
Duración	: Aproximadamente 35 minutos
Aplicación	: colaboradores
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario fue elaborado con preguntas estructuradas para medir y evaluar la variable en estudio: el clima organizacional que compone las dimensiones: cooperación, comunicación con los trabajadores, conflictos, ambiente laboral la escala fue acoplada a nuestro medio que consta de 24 ítems, de los cuales seis son para la dimensión cooperación, seis ítems para la dimensión comunicación con los trabajadores, seis ítems para la dimensión conflictos y seis ítems se usó para la dimensión ambiente laboral.

Se aplicó la escala de Likert como medio de respuesta del cuestionario con cinco alternativas.

Normas de aplicación.

La aplicación en cuestión se dio de manera individual a las personas designadas de manera aleatoria para responder el cuestionario. Dicho instrumento es confidencial como también los resultados obtenidos.

Se toma en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

Para calificar los resultados, se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla que haremos para determinar el nivel de clima organizacional del área de retenciones y de sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de motivación laboral.

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de motivación laboral
Autor	: Nicole Jessica Urruchi Yuto
Procedencia	: Perú
Administración	: (aplicación de la encuesta): Individual
Duración	: Aproximadamente 35 minutos
Aplicación	: colaboradores
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario fue elaborado con preguntas estructuradas para medir y evaluar la variable en estudio: motivación laboral que compone las dimensiones: desempeño, satisfacción laboral, eficiencia, liderazgo la escala fue acoplada a nuestro medio que consta de 24 ítems, de los cuales seis son para la dimensión desempeño, seis ítems para la dimensión satisfacción laboral, seis ítems para la dimensión eficiencia y seis ítems se usó para la dimensión liderazgo.

Se aplicó la escala de Likert como medio de respuesta del cuestionario con cinco alternativas.

Normas de aplicación.

La aplicación en cuestión se dio de manera individual a las personas designadas de manera aleatoria para responder el cuestionario. Dicho instrumento es confidencial como también los resultados obtenidos.

Se toma en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

Para calificar los resultados, se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla que haremos para determinar el nivel de motivación laboral del área de retenciones y de sus dimensiones.

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los datos se obtuvieron mediante el programa estadístico llamado SPSS versión 23 empleados por las investigaciones de mercados y ciencias sociales, etc. La base de datos fue procesada a través del análisis del SPSS generando resultados que fueron tabulados y graficados respectivamente.

El desarrollo del análisis tuvo el siguiente proceso.

Para la recolección de datos se extrajo la información a través de las encuestas

aplicadas a los 40 colaboradores de la empresa donde se evaluaron las variables en estudio clima organizacional y motivación laboral con el fin de correlacionar las variables. Se recolectó la base de datos provisionado por la información de las encuestas.

Para el análisis descriptivo de las variables, la base de datos procesada en el SPSS que se transformó por cada variable en gráficos estadísticos (barras) y tablas.

Asimismo, también con las dimensiones.

Para el análisis de los resultados su proceso fue la interpretación de los valores estadísticos que se presentaron a través de las tablas y gráficos con el fin de obtener las correlaciones de las variables.

Fiabilidad del instrumento: validación del instrumento se trabajará con 40 colaboradores del área de retenciones.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1 Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable clima organizacional.

La validez del instrumento consiste en que fue evaluado y validado mediante los exhaustivos criterios de jueces que son expertos en el tema de investigación. Lo resultados son los siguientes.

Tabla 3
Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Ítalo Orihuela	Aplicable
Wilber Flores Vilca	Aplicable
Segundo Zoilo Vásquez Ruíz	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

Validez del instrumento de la variable motivación laboral.

La validez del instrumento consiste en que fue evaluado y validado mediante los exhaustivos criterios de jueces que son expertos en el tema de investigación. Lo resultados son los siguientes.

Tabla 4
Resultados de la validación del cuestionario de motivación laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Ítalo Orihuela	Aplicable
Wilber Flores Vilca	Aplicable
Segundo Zoilo Vásquez Ruíz	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1.1 Análisis de fiabilidad de clima organizacional

El grado de confiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional, se aplicó la medición del análisis de Alfa de Cronbach.

Tabla 5
Fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,882	24

En la tabla se puede apreciar la prueba de Alfa de Cronbach que equivale a 0.882 mayor a 0.75, lo cual determina que el instrumento tiene un grado de confiabilidad alta y se puede aplicar en la investigación.

El grado de confiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional, se aplicó la medición del análisis de Alfa de Cronbach.

4.1.2 Análisis de fiabilidad de motivación laboral

El grado de confiabilidad del instrumento de la variable motivación laboral, se aplicó la medición del análisis de Alfa de Cronbach.

Tabla 6
Fiabilidad del instrumento de la variable motivación laboral

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,915	24

En la tabla se puede apreciar la prueba de Alfa de Cronbach que equivale a 0.915 mayor a 0.75, lo cual determina que el instrumento de la variable motivación laboral tiene un grado de confiabilidad alta y se puede aplicar en la investigación.

4.2 Resultados descriptivos de las variables

4.2.1 Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable: clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20,0
	Medio	28	70,0
	Alto	4	10,0
	Total	40	100,0

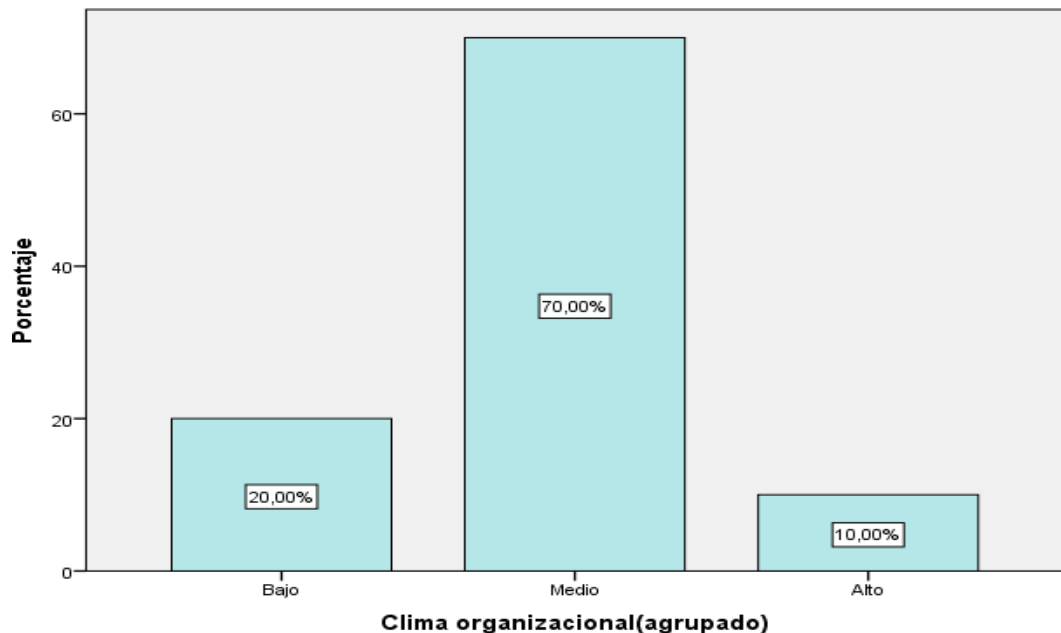


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.

Interpretación

Según la tabla y la figura se puede observar que 8 asesores telefónicos que pertenecen al 20% de la población en estudio tienden a percibir un bajo nivel en el clima organizacional, de la misma forma que 28 asesores telefónicos que corresponden al 70% del universo en estudio representan un nivel medio en el clima organizacional y finalmente 4 asesores telefónicos que corresponden el 10% de la población indican un alto nivel en el clima organizacional.

4.2.2 Resultados descriptivos de la variable motivación laboral

Tabla 8
Análisis descriptivo de la variable: motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	17,5
	Medio	28	70,0
	Alto	5	12,5
	Total	40	100,0

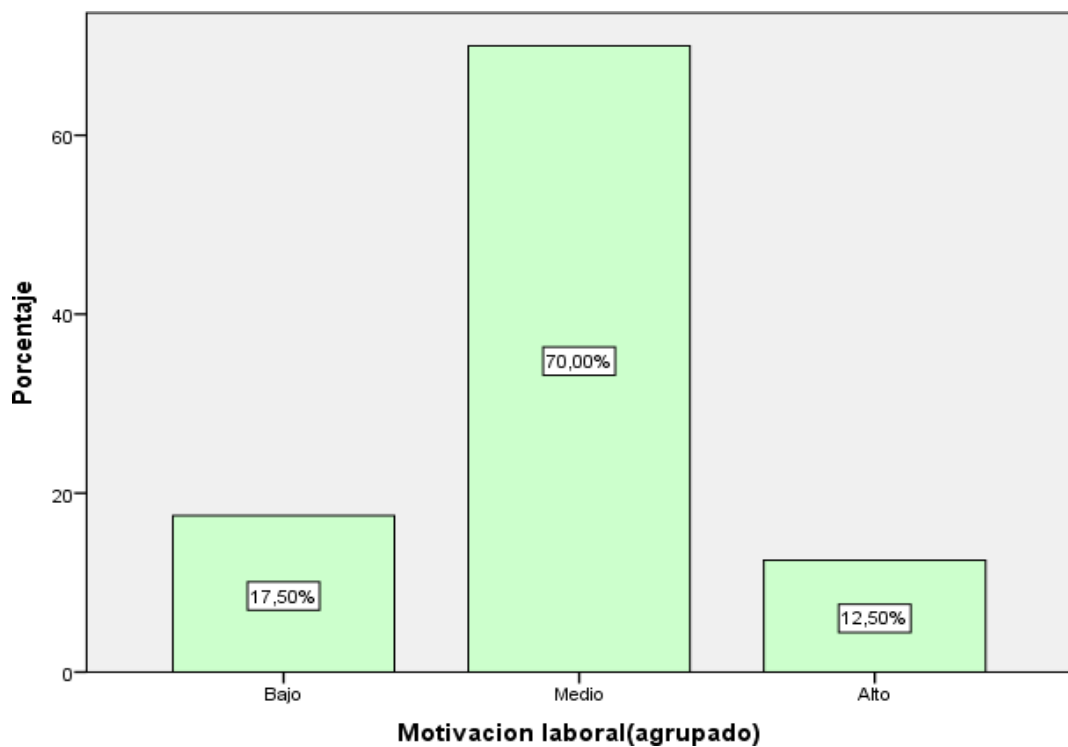


Figura 3. Análisis descriptivo de la variable motivación laboral.

Interpretación

Según la tabla y la figura se puede observar que 7 asesores telefónicos que pertenecen al 17.50% de la población en estudio tienden a percibir un bajo nivel de motivación laboral, de la misma forma que 28 asesores telefónicos que corresponden al 70% del universo en estudio representan un nivel medio de motivación laboral y finalmente 5 asesores telefónicos que corresponden el 12.50% de la población indican un alto nivel de motivación laboral.

4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones

4.3.1 Descriptivas de las cuatro dimensiones de clima organizacional

Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión: cooperación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20,0
	Medio	28	70,0
	Alto	4	10,0
	Total	40	100,0

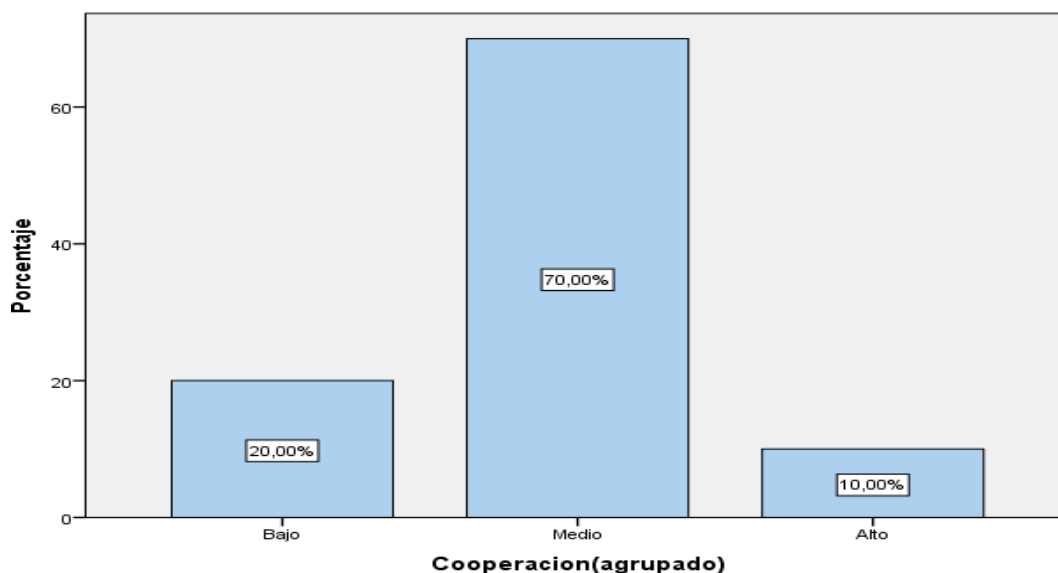


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión cooperación.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 8 asesores que corresponden al 20% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión de cooperación, de la misma manera 28 asesores telefónicos representados por el 70% de la población en estudio considera tener un nivel medio cooperación y finalmente 4 asesores telefónicos que representan el 10% señala tener un nivel alto en cooperación.

Tabla 10
Análisis descriptivo de la dimensión: comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20,0
	Medio	28	70,0
	Alto	4	10,0
	Total	40	100,0

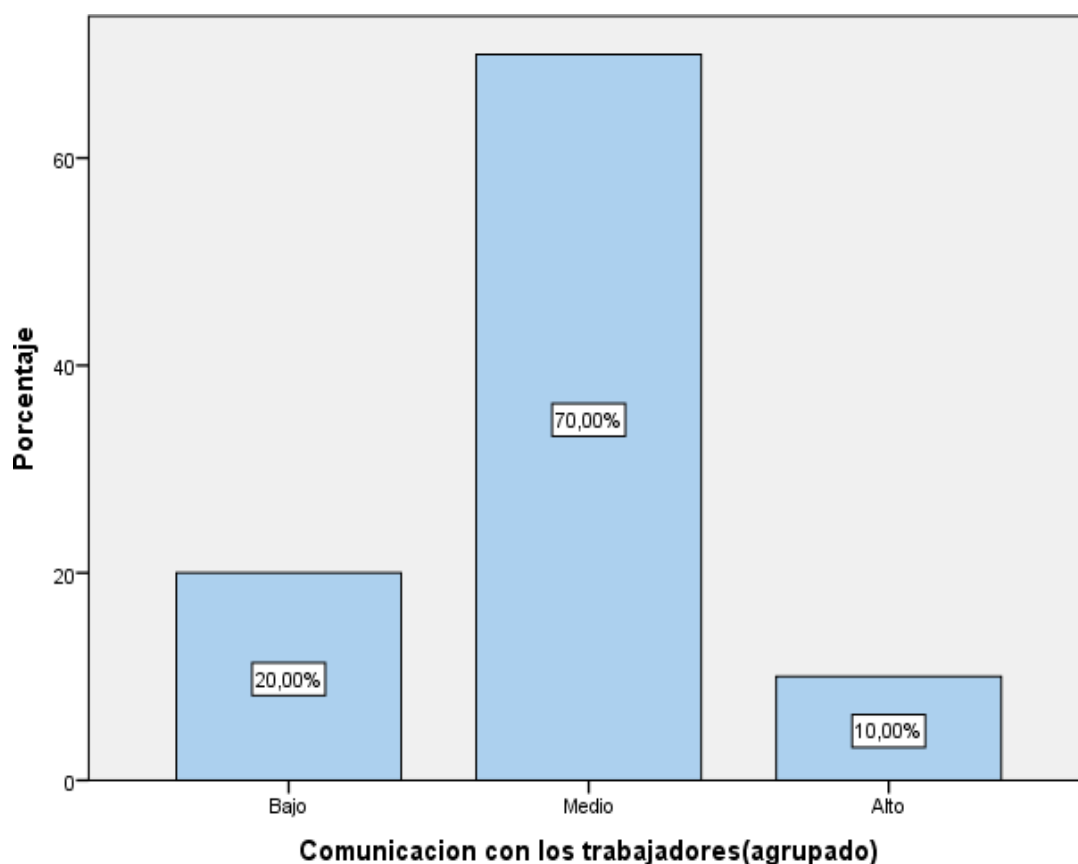


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión comunicación con los trabajadores.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 8 asesores telefónicos que corresponden al 20% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión comunicación con los trabajadores, de la misma manera 28 asesores telefónicos que representan el 70% de la población en estudio considera tener un nivel medio en comunicación con los trabajadores y finalmente 4 asesores telefónicos que representan el 10% de la población señala tener un nivel alto en comunicación.

Tabla 11
Análisis descriptivo de la dimensión: conflictos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20,0
	Medio	28	70,0
	Alto	4	10,0
	Total	40	100,0

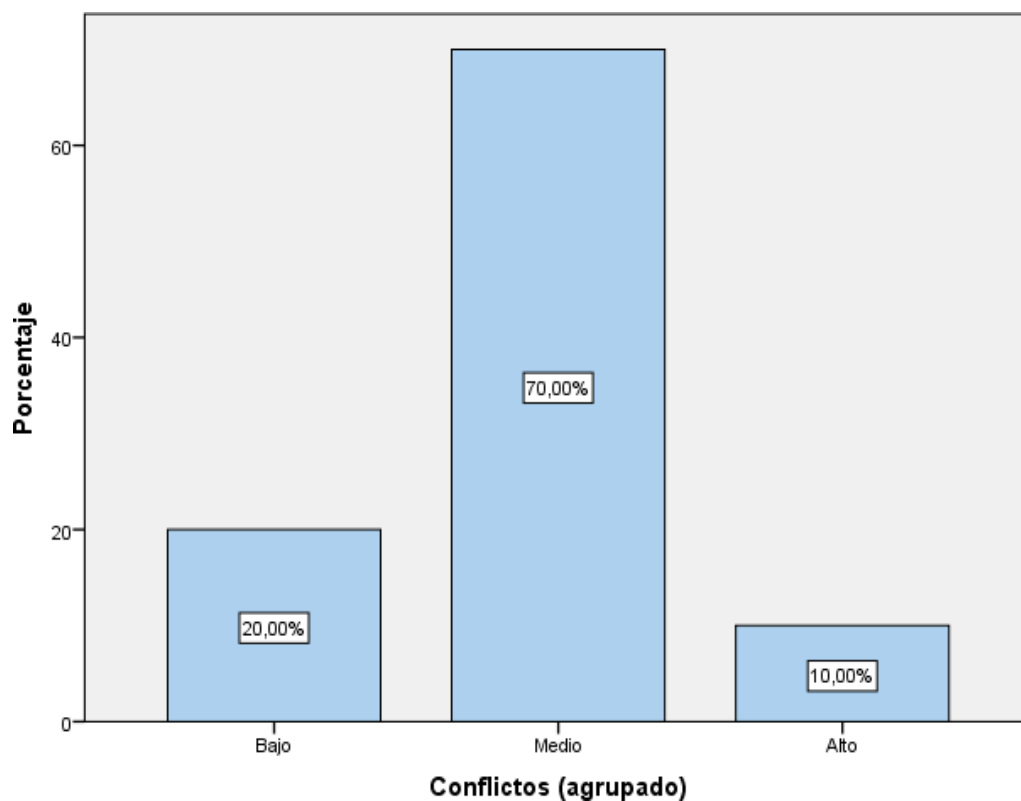


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión conflictos.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 8 asesores telefónicos que corresponden al 20% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión conflictos, de la misma manera 28 asesores telefónicos que representan el 70% de la población en estudio considera tener un nivel medio en conflictos y finalmente 4 asesores telefónicos que representan el 10% de la población señala tener un nivel alto en conflictos.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión: ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	20,0
	Medio	28	70,0
	Alto	4	10,0
	Total	40	100,0

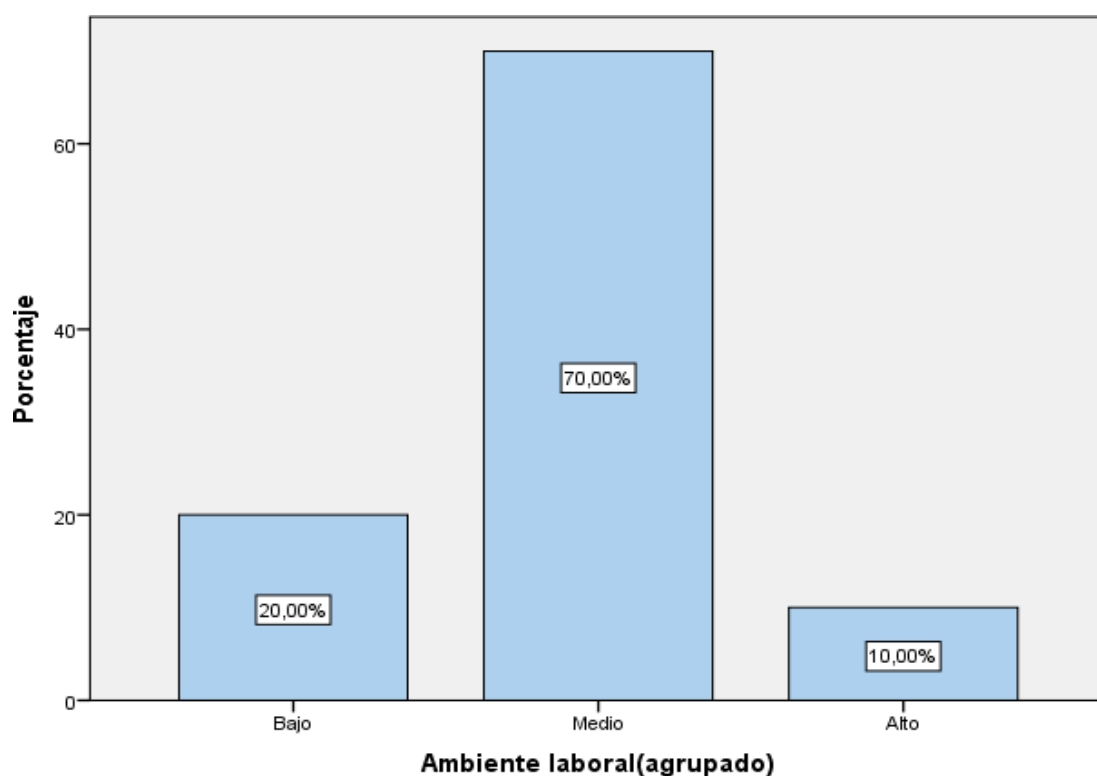


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 8 asesores telefónicos que corresponden al 20% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión ambiente laboral, de la misma manera 28 asesores telefónicos que representan el 70% de la población en estudio considera tener un nivel medio en ambiente laboral y finalmente 4 asesores telefónicos que representan el 10% de la población señala tener un nivel alto en ambiente laboral.

4.3.2 Descriptivas de las cuatro dimensiones de motivación laboral

Tabla 13
Análisis descriptivo de la dimensión: desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	32,5
	Medio	21	52,5
	Alto	6	15,0
	Total	40	100,0

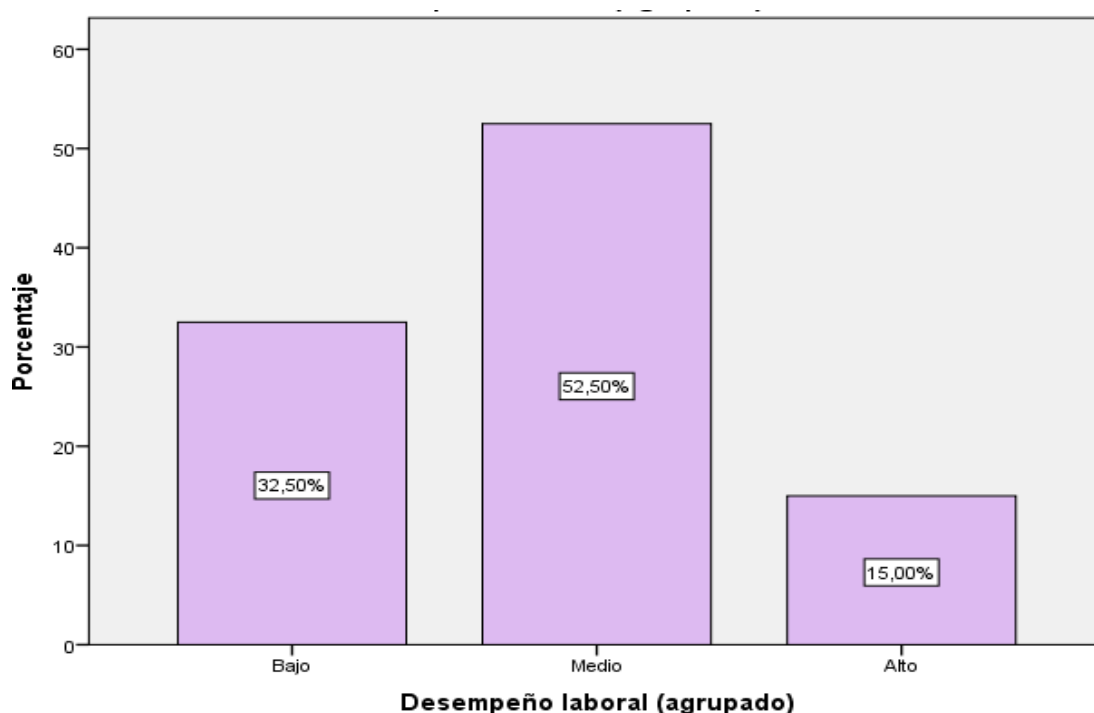


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión desempeño laboral.

Interpretación.

En la presente tabla y figura observamos que 13 asesores telefónicos que corresponden al 32.50% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión desempeño laboral, de la misma manera 21 asesores telefónicos que representan el 52.50% de la población en estudio considera tener un nivel medio en desempeño laboral y finalmente 6 asesores telefónicos que representan el 15% de la población señala tener un nivel alto en desempeño laboral.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión: satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	22,5
	Medio	25	62,5
	Alto	6	15,0
	Total	40	100,0

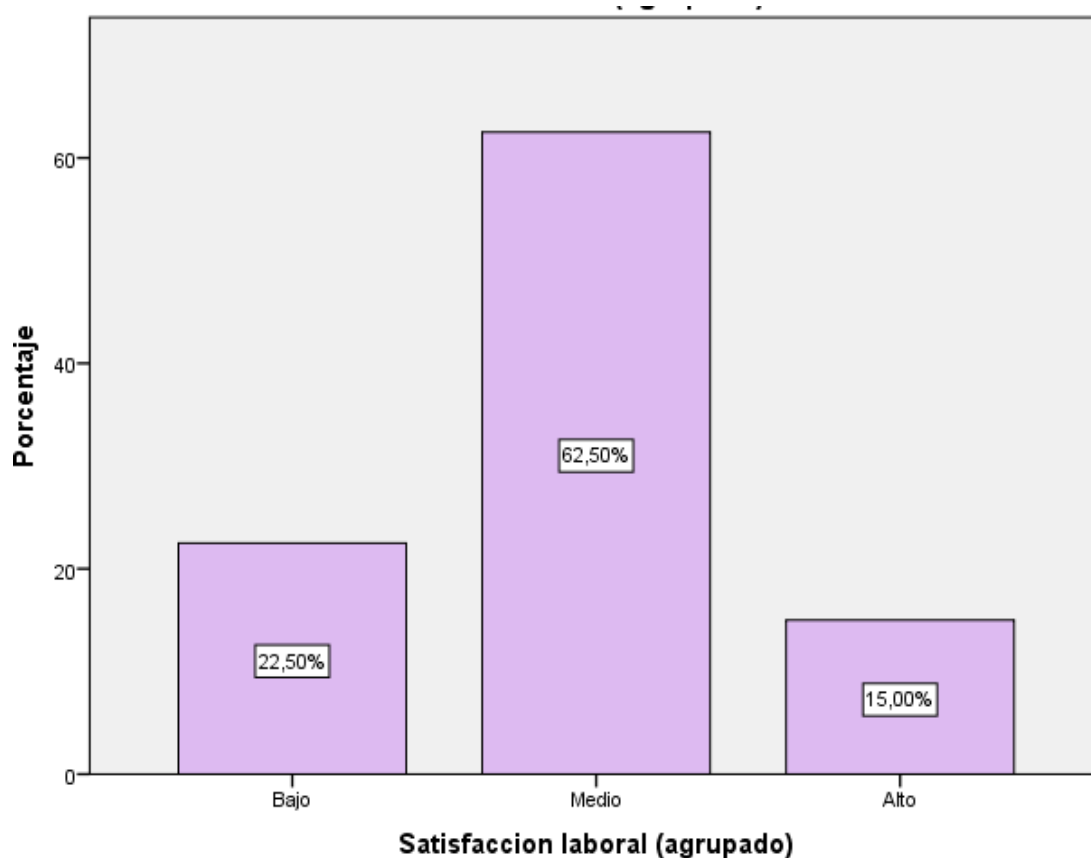


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 9 asesores telefónicos que corresponden al 22.50% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión satisfacción laboral, de la misma manera 25 asesores telefónicos que representan el 62.50% de la población en estudio considera tener un nivel medio en satisfacción laboral y finalmente 6 asesores telefónicos que representan el 15% de la población señala tener un nivel alto en satisfacción laboral.

Tabla 15
Análisis descriptivo de la dimensión: eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	32,5
	Medio	21	52,5
	Alto	6	15,0
	Total	40	100,0

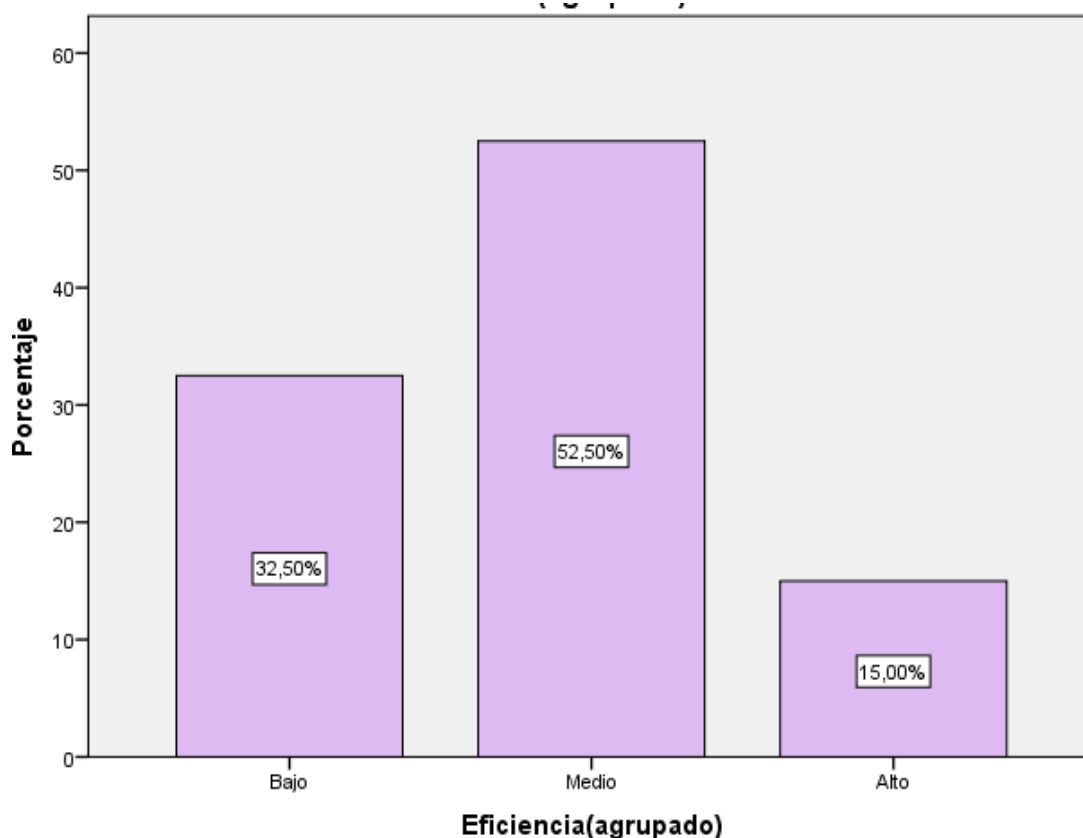


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 13 asesores telefónicos que corresponden al 32.50% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión eficiencia, de la misma manera 21 asesores telefónicos que representan el 52.50% de la población en estudio considera tener un nivel medio en eficiencia y finalmente 6 asesores telefónicos que representan el 15% de la población señala tener un nivel alto en la eficiencia.

Tabla 16
Análisis descriptivo de la dimensión: liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	22,5
	Medio	25	62,5
	Alto	6	15,0
	Total	40	100,0

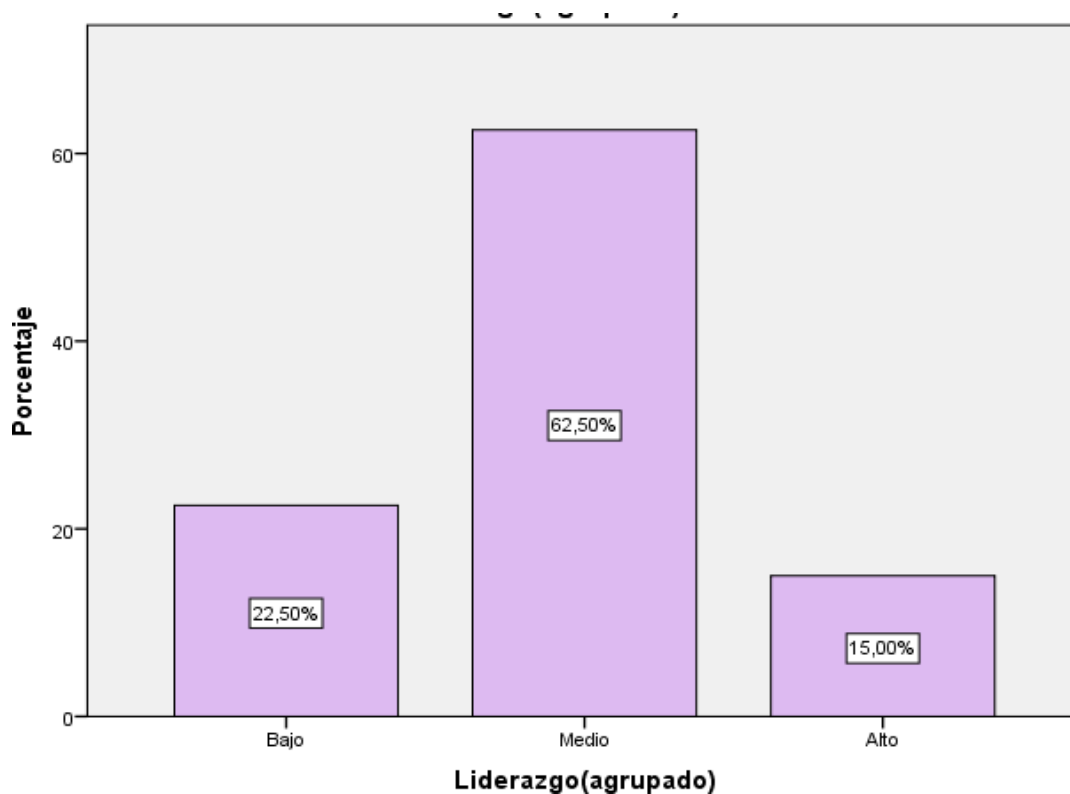


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 9 asesores telefónicos que corresponden al 22.50% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión liderazgo, de la misma manera 25 asesores telefónicos que representan el 62.50% de la población en estudio considera tener un nivel medio en liderazgo y finalmente 6 asesores telefónicos que representan el 15% de la población señala tener un nivel alto en liderazgo.

4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 17

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral

		Motivación laboral (agrupado)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Clima organizacional (agrupado)	Bajo	3 37,5%	5 62,5%	0 0,0%	8 100,0%
	Medio	4 14,3%	22 78,8%	2 7,1%	28 100,0%
	Alto	0 0,0%	1 25,0%	3 75,0%	4 100,0%
Total		7 17,5%	28 70,0%	5 12,5%	40 100,0%

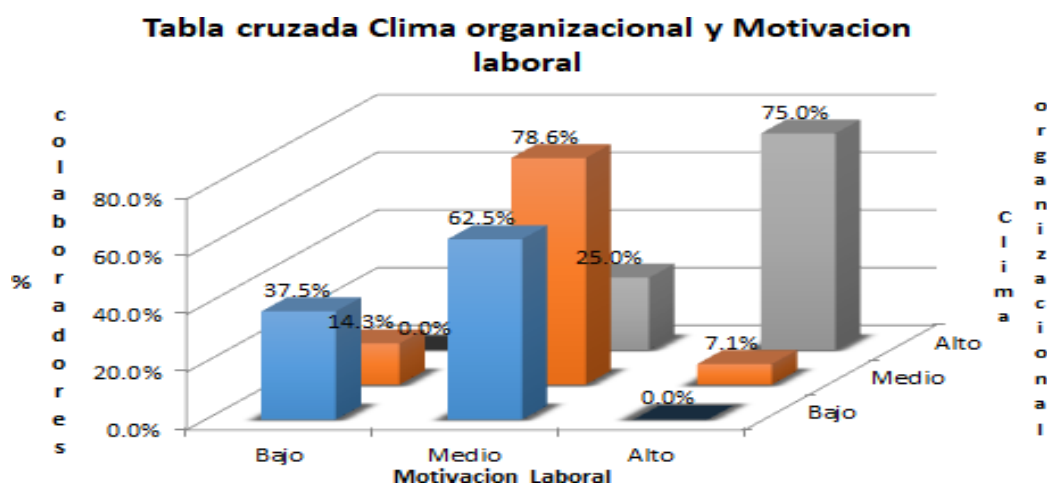


Figura 12. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre clima organizacional y motivación Laboral.

En la presente tabla 18 y figura 12 se observa que el 37,5% de los trabajadores del área de retenciones, perciben como nivel bajo al clima organizacional y a la vez como nivel deficiente a la motivación laboral; como también, el 78.6% perciben como nivel medio eficiente al clima organizacional y a la vez como nivel deseable a la motivación laboral. Por otro lado, el 75% indicó que el clima organizacional y motivación laboral se ubican en los niveles eficiente y adecuado respectivamente; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.4.1 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable motivación laboral no difiere una distribución normal.

Ha: La variable motivación laboral difiere una distribución normal.

Tabla 18
Prueba de la normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
Motivación laboral	,233	40	,000	,891	40	,001
Clima organizacional	,184	40	,002	,886	40	,001

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 18 presenta los resultados de la prueba de normalidad, se observa que el p valor es menor a 0.05; dicho resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser no paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de R de Spearman.

4.4.2 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Tabla 19
Correlación entre clima organizacional y motivación laboral

			Clima organizacional	Motivación laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

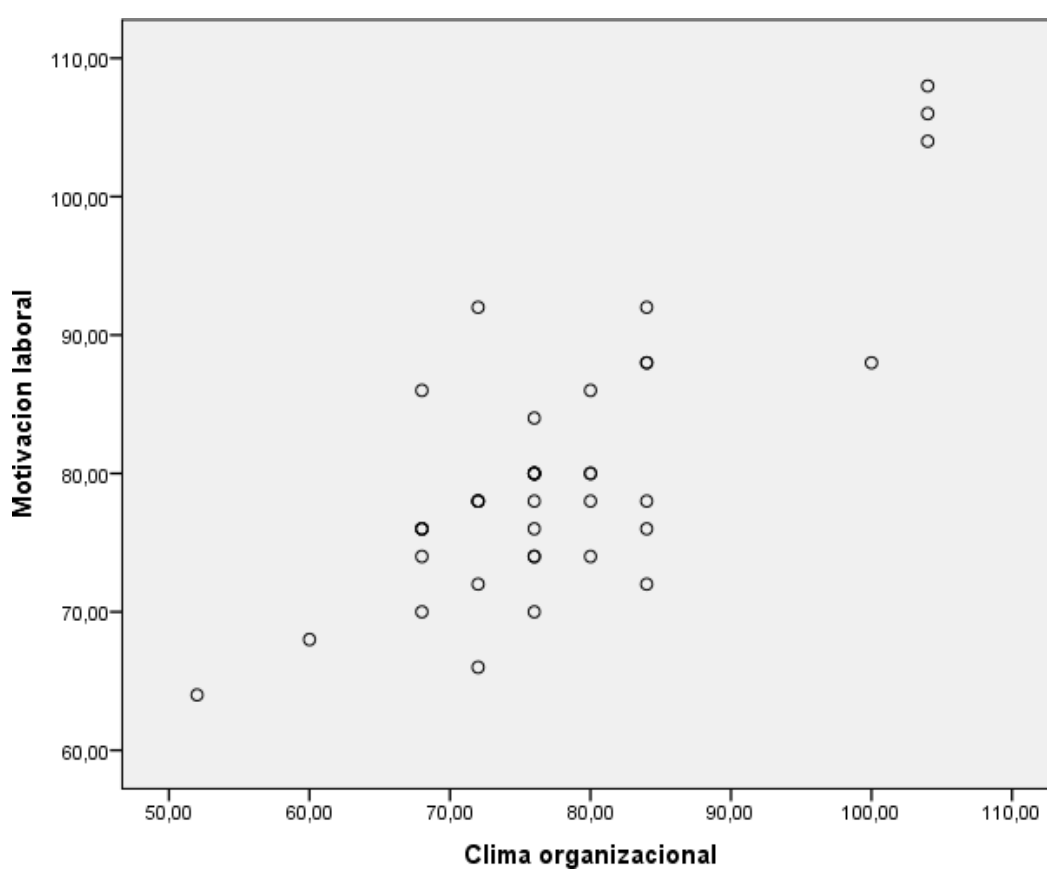


Figura 13. Gráfica de dispersión de correlación entre variables.

En la tabla 19, indica la correlación positiva entre las variables, el estadístico R de Pearson que asciende a 0,580, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva moderada entre las variables clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex – surco, 2018.

Contrastación de hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre la cooperación y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

H0: No existe relación significativa entre la cooperación y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Tabla 20
Correlación entre cooperación y motivación laboral

			Motivaci laboral	Cooperación
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,00 0	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Cooperación	Coefficiente de correlación	,580* *	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20, indica la correlación positiva entre las variables, el estadístico R de Pearson que asciende a 0,580, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de cooperación y la variable motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

H2: Existe relación significativa entre la comunicación con los trabajadores y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex – Surco, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación con los trabajadores y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex – Surco, 2018.

Tabla 21

Correlación entre comunicación con los trabajadores y motivación laboral

			Motivación laboral	Comunicación con los trabajadores
Rho de	Motivación	Coefficiente de correlación	1,00	,580**
Spearman	laboral		0	
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,580*	1,000
	con los		*	
	trabajadores	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21, indica la correlación positiva entre las variables, el estadístico R de Pearson que asciende a 0,580, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de comunicación con los trabajadores y la variable motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex – Surco, 2018.

H3: Existe relación significativa entre los conflictos y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

H0: No existe relación significativa entre los conflictos y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Tabla 22
Correlación entre conflictos y motivación laboral

			Motivación laboral	Conflictos
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,00 0	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Conflictos	Coefficiente de correlación	,580 **	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22, indica la correlación positiva entre las variables, el estadístico R de Pearson que asciende a 0,580, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión conflictos y la variable motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

H4: Existe relación significativa entre el ambiente laboral y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre el ambiente laboral y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

Tabla 23
Correlación entre ambiente laboral y motivación laboral

			Motivación laboral	Ambiente laboral
Rho de	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
Spearman	laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Cooperación	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23, indica la correlación positiva entre las variables, el estadístico R de Pearson que asciende a 0,580, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión ambiente laboral y la variable motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

Según las teorías sobre el clima organizacional y motivación laboral respaldan como base para realizar el presente trabajo de investigación, la teoría de motivación laboral cumple el rol que reluce para promover el desarrollo de un adecuado clima organizacional en la empresa de Digitex, además se relaciona con otros factores como, por ejemplo, el desempeño, la satisfacción laboral, la eficiencia y el liderazgo.

Según las pruebas del análisis de confiabilidad aplicadas con los instrumentos de investigación establecieron que tuvieron un elevado nivel de confianza, la fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional tiene un valor alfa de Cronbach igual a 0.882, así mismo también el instrumento de la variable motivación laboral obtuvo el valor alfa de Cronbach igual a 0.837 mayor a 0.75, puesto que señala que ambos instrumentos son confiables de lo cual permite seguir con el desarrollo de la investigación.

De acuerdo a los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general y rechazamos la hipótesis nula, la alterna determina que existe relación significativa entre el clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex del distrito de Surco– 2018.

Los resultados guardan relación con lo que sostiene Sarmiento (2016) en su tesis titulada: “Relación entre clima organizacional y motivación laboral en Sedalib S.A-Trujillo 2016” desarrollada en la universidad Cesar Vallejo, determina la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación laboral en la empresa Sedalib S.A–Trujillo año 2016. Puesto que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna obteniendo una correlación con el estadístico de Rho de Spearman de $R= 0.959$ y un p-valor al $0,000 < 0.05$, de lo cual se contrasta con la teoría más cercana de Lewin y Stringer que sustenta y menciona sobre los aspectos más importantes de la conducta de los trabajadores que se relaciona con los factores de recompensa, responsabilidad, desafío etc.

Como también Casana (2015) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy” desarrollada en la universidad Privada Antenor Orrego, dado que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna obteniendo una correlación altamente significativa con el estadístico de Rho de Spearman de $R= 0.544$ y un p-valor al $0,000<0.05$. Se contrasta con la teoría de E.R.C. –Existencia, Relación y Crecimiento, donde afirma la percepción del ambiente laboral influye en la actitud de los colaboradores para la realización de sus funciones, donde se relaciona aspectos vinculados como el desarrollo personal y beneficios laborales que se asocia con la remuneración o beneficios sociales de acuerdo a ley.

Asimismo también Pelaes (2010) en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” desarrollada en la universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el título en Administración de Empresas, puesto que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna obteniendo una correlación con el estadístico de Rho de Spearman de $R= 0.810$ y un p-valor al $0,000<0.05$ proveniente de la dimensión estilos de liderazgo y satisfacción laboral. Se contrasta con la teoría de Likert “sistemas organizacionales” ya que el liderazgo es un factor clave de unidad de mando para manejar un grupo determinado de personas para alcanzar los objetivos.

Reynaga (2015) en su tesis titulada: “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” desarrollada en la universidad José María Arguedas para optar el título en Administración de Empresas, dado que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna obteniendo una correlación altamente significativa con el estadístico de Rho de Spearman de $R= 0.488$ y un p-valor al $0,000<0.05$, así mismo ha planteado una medición de relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.

En lo que respecta a la relación entre la dimensión cooperación y la variable motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex, en el distrito Surco– 2018, con una correlación positiva moderada y es significativa con un p-valor a $0,000 < 0,05$; coincidiendo con Sarmiento (2016) en su tesis titulada: “Relación entre clima organizacional y motivación laboral en Sedalib S.A- Trujillo 2016” quien respecto a la dimensión cooperación establece que existe una relación positiva entre la dimensión cooperación y la motivación laboral ya que el valor Rho de Spearman es de 0,863, con un p-valor a $0,000 < 0,05$.

En lo que respecta a la relación entre la dimensión comunicación y la variable motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex, en el distrito Surco– 2018, con una correlación positiva moderada y es significativa con un p-valor a $0,000 < 0,05$; coincidiendo con Pelaes (2010) en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” quien respecto a la dimensión comunicación establece que existe una relación positiva entre la dimensión comunicación y la motivación laboral ya que el valor Rho de Spearman es de 0,810, con un p-valor a $0,000 < 0,05$.

En relación a la tercera hipótesis específica aceptamos la hipótesis alterna que afirma que existe relación significativa entre la dimensión conflictos y la variable motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex, en el distrito Surco– 2018, con un nivel de correlación positiva moderada y un p-valor a $0,000 < 0,05$, que se corrobora con Sarmiento (2016) en su tesis titulada: “Relación entre clima organizacional y motivación laboral en Sedalib S.A- Trujillo 2016” quien respecto a la dimensión conflictos se encontró una correlación a través del análisis estadístico Rho de Spearman de 0,835, con un p-valor a $0,000 < 0,05$, con lo cual pruebo que existe una relación positiva y significativa entre la conflictos y la motivación laboral.

En lo que respecta con la dimensión ambiente laboral y la variable motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex, en el distrito Surco– 2018, con una correlación positiva moderada y es significativa con un p-valor a

0,000<0.05; coincidiendo con Casana (2016) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquito” quien respecto a la dimensión ambiente laboral establece que existe una relación positiva entre la dimensión cooperación y la motivación laboral ya que el valor Rho de Spearman es de 0,544, con un p-valor a 0,000<0,05.

5.2 Conclusiones

Existe una correlación significativa moderada entre las variables clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex, en el distrito Surco– 2018.

Existe una correlación significativa moderada entre la dimensión cooperación y la variable motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex, en el distrito Surco– 2018.

Existe una correlación significativa moderada entre la dimensión comunicación con los trabajadores y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex, en el distrito Surco– 2018.

Existe una correlación significativa moderada entre la dimensión conflictos y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex, en el distrito Surco– 2018.

Existe una correlación significativa moderada entre la dimensión ambiente laboral y motivación laboral de los colaboradores del área de retenciones en Digitex, en el distrito Surco– 2018.

5.3 Recomendaciones

En relación con el objetivo general, el cual pide “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex - Surco, 2018”. Se recomienda a la empresa ofrecer un ambiente atmosférico idóneo con un espacio debidamente condicionado apto para el área de retenciones con el propósito de promover la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex con el fin de dar un servicio de calidad a los clientes.

En relación al primer objetivo específico, se requirió “Determinar la relación entre la cooperación y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex- Surco, 2018”. Se recomienda a la empresa que promueva el trabajo en equipo donde los colaboradores, supervisores y el jefe de manera conjunta, complementándose sus funciones mutuamente, para alcanzar los objetivos propuestos del área de retenciones, donde el compromiso laboral esté vinculado en la organización suscitando la motivación laboral.

En relación al segundo objetivo específico se requirió “Determinar la relación entre la comunicación y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex- Surco, 2018”. Se recomienda a la empresa que fomente el feedback o retroalimentación desde los colaboradores, supervisores y el jefe, donde la comunicación este presente como parte de la rutina laboral como también sea método de aprendizaje para dar buenos resultados con el servicio. Así mismo también resolver los problemas internos con la comunicación asertiva, generando la motivación laboral.

En relación al tercer objetivo específico, donde se buscó “Determinar la relación entre los conflictos y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex- Surco, 2018”. Se recomienda a la empresa que fomente el vínculo de confraternidad laboral desde los colaboradores, supervisores y el jefe, para fortalecer la lealtad, empatía y tolerancia, como dice dentro de sus valores: Para lograr ganar la confianza de los clientes necesitamos colaboradores leales a los objetivos del área, donde los colaboradores deben ejercer buenas prácticas para reducir los conflictos internos y ofrecer un servicio de calidad a los clientes, suscitando de esta manera la

motivación laboral.

En cuanto al último objetivo específico, donde se buscó “Determinar la relación entre el ambiente laboral y la motivación laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex - Surco, 2018”. Se recomienda a la empresa que fomente el adecuado clima laboral impartiendo desde espacio condicionado y debidamente equipado para la jornada laboral como también hasta zonas de esparcimiento o de confort para los colaboradores con el fin de suscitar la motivación laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículos

Montes, S. (20 de febrero de 2019). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>

Zumaeta, J. (20 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría por mal clima laboral. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

Libros

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNUoC&printsec=frontcover&dq=Comunicaci%C3%B3n+organizacional+interna:+proceso,+disciplina+y+t%C3%A9cnica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjJ9byotXqAhWcEbkGHRvKAh8Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20organiza%20cional%20interna%3A%20proceso%2C%20disciplina%20y%20t%C3%A9nica&f=false>

Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación, guía para su revisión*. Caracas, Venezuela: Oriol Ediciones.

Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Digital UNID.

Bayardo, M. (1987). *Introducción a la Metodología de la investigación educativa*. México: Progreso

Carneiro, M. (2007). *Prevención, gestión y resolución de conflictos*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9IixuFA5GRMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Castillo, J. (2006). *Administración de personal, un enfoque hacia la calidad*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=1aXmDqJpEc8C&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+de+personal,+un+enfoque+hacia+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjTkVWck9XqAhXRbtQKHTxgDNIQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20de%20personal%2C%20un%20enfoque%20hacia%20la%20calidad&f=false>

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.

Dalton, M., Hoyle, D. G. y Watt, M. W. (2007). *Relaciones humanas*. México: International Thomson Editores, S.A. de C.V.

Fernández, C. Hernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&dq=Manual+de+Recursos+Humanos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwidg46DmtXqAhVDA9QKHZcbDjIQ6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=Manual%20de%20Recursos%20Humanos&f=false>

Gan, F. y Trigue, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

García, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover&dq=Comunicaci%C3%B3n%09Interna&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikifvKmdXqAhWrD7kGHQkFDqQQ6wEwAHoECAIQAQ#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%09Interna&f=false

- Gonzales, A. (1995). *Visión global de la cooperación para el desarrollo*. Barcelona, España: ICARIA editorial.
- Jiménez, D. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Kotler, P. (1999). *El Marketing según Kotler, como crear, ganar y dominar los mercados*. Barcelona: Paldós Ibérica.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter y Gamble*. Roma, Italia: Babelcube INC.
- Peiro, J., González, V. y Mañas Rodríguez, M. A. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=d-ADwqBvwzIC&printsec=frontcover&dq=El+clima+de+los+equipos+de+trabajo:+determinantes+y+consecuencias&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjB1_TAndXqAhUYJbkGHQRIDVYQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=El%20clima%20de%20los%20equipos%20de%20trabajo%3A%20determinantes%20y%20consecuencias&f=false
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Salkind, N. (1998). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Sánchez, H. (2015). *Metodología y diseño de la Investigación Científica*. Perú: Support Aneth.
- Suarez, C. (2010). *Cooperación como condición social de aprendizaje*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=XepzxV2hovIC&printsec=frontcover&dq=Cooperaci%C3%B3n+como+condici%C3%B3n+social+de+aprendizaje&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjL8u_ioNXqAhVfF7kGHeG2BLMQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Cooperaci%C3%B3n%20como%20condici%C3%B3n%20social%20de%20aprendizaje&f=false

Tejada, J., Giménez, V. y Bustos F. (2007). *Formación de formadores*. Madrid, España: Paraninfo.

Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Estados Unidos: Grupo Nelson.

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Clima+y+ambiente+organizacional:+Trabajo,+salud+y+factores+psicosociales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjcka-kodXqAhUH7kGHYbmBY8Q6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=Clima%20y%20ambiente%20organizacional%3A%20Trabajo%2C%20salud%20y%20factores%20psicosociales&f=false>

Velaz, J. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid, España: Díaz de Santos.

Wayne, M. y Robert, N. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=UkWAvHmBswC&pg=PR4&dq=Administraci%C3%B3n+de+Recursos+Humanos+2005&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjk9JHkodXqAhVSILkGHbwEAL8Q6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos%202005&f=false>

Tesis

Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110/bisetti_tj.pdf?

sequence=1&isAllowed=y

Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_C_LIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%
c3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_C_LIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%c3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)

Chacón, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicadas en Chiquimula, Chiquimula* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>

Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/30006/NelsyMCortesJimenez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, V. (2012). *La Motivación Laboral Estudio Descriptivo de Algunas Variables* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG-B.60.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montero, W. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/6229/1/93239309.pdf>

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una*

empresa de servicios telefónicos (Tesis de pregrado). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_1o%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J. y Verastegui, A (2013). *Propuesta Motivacional para Mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso avícola VERA E.I.R.L. – 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/125/1/PEREZ%20GARAY%20-%20%20VERASTEGUI%20VALERIANO.pdf>

Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarmiento, D. (2016). *Relación entre clima organizacional y motivación laboral en Sedalib S. A. – Trujillo 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/456/sarmiento_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas.* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://studylib.es/doc/7050590/motivaci%C3%B3n-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-el-centro-de-servicios>

ANEXOS

ANEXO N° 1 - INFORME DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface in a Mozilla Firefox browser. The browser's address bar shows the URL: <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1018437648&u=1074155014&lang=es>. The page title is "feedback studio" and the document name is "Avance1". The document is 5 pages long, and the current page is 1 of 53. The main content area shows the document cover page for the Universidad Autónoma del Perú, Faculty of Business Administration, and a thesis titled "CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACION LABORAL DE LOS OCS AGROPECUARIOS DE RE INACIENES EN ZIGUELA - SURCHI, 2018". The author is Nicole Jessica Urruchi Yuto, and the advisor is not specified. The document was submitted in Lima, Peru, in April 2018. The plagiarism report on the right side of the screen shows a 7% similarity score. The report is titled "Resumen de coincidencias" and lists one match: "Entregado a Universida... Trabajo del estudiante" with a 7% similarity score. The bottom status bar indicates the document is 1 page long, contains 17,900 words, and is a "Text-only Report" in "High Resolution" mode, which is currently "Activado".

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1018437648&u=1074155014&lang=es

feedback studio | Avance1 | /0 | 5 de 53 | ?

Resumen de coincidencias ✕

7 %

1 Entregado a Universida... 7 % >
Trabajo del estudiante

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACION LABORAL DE LOS
OCS AGROPECUARIOS DE RE INACIENES EN ZIGUELA - SURCHI, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
NICOLE JESSICA URRUCHI YUTO

ASESOR

LIMA, PERÚ, ABRIL DE 2018

Página: 1 de 113 | Número de palabras: 17900 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO N° 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia						
TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE RETENCIONES EN DIGITEX-SURCO 2018.						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex – Surco, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre la Cooperación y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018? • ¿Existe relación entre la comunicación y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018? • ¿Existe relación entre los Conflictos y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018? • ¿Existe relación entre el ambiente laboral y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex – Surco, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre La Cooperación y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018. • Determinar la relación entre La Comunicación y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018. • Determinar la relación entre los Conflictos y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018. • Determinar la relación entre el ambiente laboral y el 	<p>Objetivo general: Existe relación significativa entre el Clima organizacional y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre La Cooperación y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018. • Existe relación significativa entre La Comunicación y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018. • Existe relación significativa entre los conflictos y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018. • Existe relación significativa entre el ambiente laboral y la Motivación Laboral de los colaboradores de retenciones en Digitex –Surco, 2018. 	Variable 1: Clima Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnicas estadísticas de procesamiento de datos
			<p>COOPERACIÓN</p> <p>COMUNICACIÓN</p> <p>CONFLICTOS</p> <p>AMBIENTE LABORAL</p>	<p>Vínculos interpersonales Trabajo en equipo</p> <p>Nivel de comunicación Vías de comunicación</p> <p>Condiciones de conflictos interpersonales</p> <p>Condiciones de Desacuerdos, sin importar el asunto.</p> <p>Condiciones ambientales. Nivel de satisfacción laboral.</p>	<p>24 Ítems de Clima Laboral</p>	<p>El análisis propuesto se desarrolló: Para la organización de los datos que recolectamos se implementó una base de datos de las variables en estudio las cuales fueron sometidas a un análisis estadístico con el programa de SPSS para obtener las correlaciones</p> <p>Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias varianzas, desviación típica, máximos, distribución y confiabilidad</p>

	liderazgo de los colaboradores de retenciones en Digitex – Surco, 2018.		Variable 2: Motivación laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			DESEMPEÑO	Estado de desempeño. Rendimiento laboral.	24 Ítems de Motivación Laboral	Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis. Se presentó tablas y figuras por variable.
			SATISFACCIÓN LABORAL	Grado de satisfacción laboral. Condiciones de trabajo.		
			EFICIENCIA	Grado de eficiencia Grado de cumplimiento.		
			LIDERAZGO	Tipos de liderazgo Toma de decisiones.		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar	
<p>Nivel: la investigación es de nivel relacional</p> <p>Diseño: investigación descriptiva- correlacional</p> <p>El diseño de la investigación es no experimental.</p> <p>Método: la investigación, es</p>	<p>Población: los 120 colaboradores del área de retenciones en Digitex, Surco, 2018</p> <p>Tipo de muestreo: probabilístico</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario</p> <p>Autor: Arias Fidias Año: 1999 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: plataforma del área de retenciones. Forma de Administración:</p>			<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Mediante el presente trabajo de investigación se usará el método de la observación y la fuente secundaria a través de la recolección de información de libros, libros electrónicos, tesinas, etc.</p> <p>El instrumento que se aplicará es el cuestionario y la técnica que se va a usar es la encuesta para la muestra de 40 asesores telefónicos del área de retenciones en Digitex-Surco, 2018.</p> <p>La interpretación y análisis de datos de la investigación se va a usar el programa informático Excel para procesar y tabular los datos del cuestionario para convertirlos en gráficos de medición con el fin de correlacional las variables de estudio.</p>	

de tipo cuantitativo	<p>Tamaño de muestra: 40 colaboradores del área de retenciones de Digitex-Surco 2018.</p>	<p>Variable 2: Motivación laboral</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario Autor: Hernández R. Año: 2010 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:</p>	<p>INFERENCIAL:</p> <p>El tipo de la investigación es correlacional descriptiva ya que las variables de Clima Organizacional y Motivación laboral se relacionan complementándose entre sí, para describir los hechos tal y como se demuestran en su contexto natural en base al objeto del estudio.</p>
----------------------	--	---	--

ANEXOS N°3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE RETENCIONES

Encuesta:

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE RETENCIONES, sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima. (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

PARTE 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.

CLIMA ORGANIZACIONAL						
Dimensión 1: Cooperación		N	CN	AV	CS	S
1	Se siente en familia cuando sale con los compañeros de trabajo y supervisoras a fiestas de confraternidad.					
2	Cuando la empresa hace un compartir (almuerzo) usted se siente cómodo.					
3	Usted ha sentido acosado por su supervisora.					
4	Usted considera que el compromiso laboral mantiene unido al área.					
5	Usted considera que su grupo de trabajo alcanza los objetivos.					
6	Usted considera que el trabajo en equipo es el espíritu del					

	compañerismo.					
Dimensión 2: comunicación con los trabajadores		N	CN	AV	CS	S
1	Se siente cómodo conversando con su jefa de área.					
2	Se siente cómodo conversando con su supervisora.					
3	Se siente cómodo conversando con sus compañeros de trabajo.					
4	Considera usted que la comunicación debe ser veraz y confiable.					
5	Usted considera que la comunicación es importante para su trabajo.					
6	Para usted la comunicación es la sonrisa telefónica.					
Dimensión 3:conflictos		N	CN	AV	CS	S
1	Usted considera que los conflictos son los problemas de la empresa.					
2	Considera usted que los conflictos son generados por los supervisores.					
3	Usted ha tenido una pelea o discusión con su compañero de trabajo.					
4	Considera usted que los desacuerdos ocasionan conflictos en plataforma.					
5	Usted está en desacuerdo con el pago de su remuneración tardía.					
6	Usted considera que los desacuerdos no permiten el logro de los objetivos en plataforma.					
Dimensión 4: Ambiente laboral		N	CN	AV	CS	S
1	Considera usted que existe presión laboral de jefe a colaboradores.					
2	Usted considera que Digitex hace valer sus derechos como trabajador.					
3	Considera usted que la empresa reconoce al mejor trabajador del mes.					
4	Usted considera que la señalizaciones de evacuación y vías de acceso le					

	permiten estar preparado ante cualquier riesgo.					
5	Considera usted que el comedor abastece a todo los trabajadores de Digitex.					
6	Usted considera que el ascensor de Digitex abastece a todo el personal.					

VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE DIGITEX.

Encuesta:

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE DIGITEX, sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga abien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima. (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

PARTE 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.

MOTIVACIÓN LABORAL						
Dimensión 5: Desempeño.		N	CN	AV	CS	S
1	Usted se siente feliz en recibir la provis (tarjeta de alimentos), mensualmente.					
2	La empresa debería dar premios, cupones de descuentos, vales de consumo y entradas al cine gratis.					

3	Es necesario un aumento de sueldo más comisiones.					
4	Considera usted que su rendimiento en el trabajo es el óptimo.					
5	Su rendimiento laboral se debe a los dulces que recibe por parte de la supervisora.					
6	La presión de la supervisora mide el rendimiento para cumplir los objetivos.					
Dimensión 6: Satisfacción laboral		N	CN	AV	CS	S
1	Los veinte retenidos y obsequios que le da la supervisora los motivan a trabajar durante el día.					
2	Usted considera que al celebrar los cumpleaños satisface a los trabajadores.					
3	Recibe reconocimiento de logros al cumplir los objetivos por parte de la jefa.					
4	Se siente cómodo en su posición de trabajo en la plataforma.					
5	Considera usted que se debería cambiar de pantallas por unas más grande para trabajar bien.					
6	Las condiciones de trabajo se encuentran favorables en cuanto a higiene, seguridad y ambiente.					
Dimensión 7: Grado de eficiencia		N	CN	AV	CS	S
1	Los ruidos que se escucha en su área no le permiten trabajar bien.					
2	Considera usted que los monitoreos (la auditoria) miden su grado de eficiencia.					
3	Usted se siente capacitado para enseñar a un nuevo colaborador en sombra.					
4	Considera usted que existe oportunidad para hacer línea de carrera.					
5	Considera usted que los bonos obtenidos por el logro de las metas grupales son aceptables.					
6	Usted considera que los desacuerdos no permiten el logro de los objetivos que se relaciona con la empresa.					

Dimensión 8: Liderazgo					
1	Considera usted que la supervisora es líder de su equipo de trabajo.				
2	Usted se considera líder que guía a los demás.				
3	Para usted el liderazgo es importante.				
4	Usted se siente apto para tomar sus propias decisiones en su trabajo.				
5	Usted se siente dependiente de su supervisora para hacer su trabajo.				
6	Usted trabajaría mucho mejor sin recibir órdenes.				

			Usted considera que los desacuerdos no permiten el logro de los objetivos en plataforma con los objetivos de Digitex.																		
LIDERAZGO	Tipos de liderazgo		Considera usted que la supervisora es líder de su equipo de trabajo.																		
			Usted se considera líder que guía a los demás.																		
			Para usted el liderazgo es importante.																		
	Toma de decisiones		Usted se siente apto para tomar sus propias decisiones en su trabajo.																		
			Usted se siente dependiente de su supervisora para hacer su trabajo.																		
			Usted trabajaría mucho mejor sin recibir órdenes.																		

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: *Ing. Wilber Flores Vilca*

DNI: *01324100*

Especialidad del validador: Temático

Metodológico

Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 7059

Validación del instrumento La encuesta

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: *ORIHUEL ORTA IZAL*

DNI: *21087597*

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): S/

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Zoilo Vasquez

DNI: 17858981

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto-Informante.
Ing. Segundo Z. Vasquez Ruiz
INVESTIGACION

ANEXO N° 5 CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO IN SITU



Lima, 7 de Mayo de 2018

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente.-

Por medio de la presente hago constar que se ha dado permiso a la Srta Nicole Jessica Urruchi Yuto, identificada con DNI N° 74296252, a realizar la aplicación y desarrollo de la investigación de la tesis: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE RETENCIONES EN DIGITEX –SURCO, 2018"

Las actividades que realizo fue en una de nuestras cedes central A.V. Primavera N°2142, Santiago de Surco, Lima, Perú.

La Srta. Urruchi ha contado con todos los recursos necesarios con lapiceros y hojas de aplicación para el análisis del desarrollo de su investigación.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Yolanda", is written above a horizontal line.

Yolanda Molina
Coordinadora de retenciones