UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:
Br. Narrea Melgar Joel Abelardo
ID ORCID: 0000-0002-0815-6443

Asesor:
Mg. García Yovera Abraham José
ID ORCID: 0000-0002-5851-1239

Línea de investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2021

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

Asesor (a): Mg. García Yovera Abraham José

Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra

Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

Dedicado a mi esposa y a mis dos hijos ya que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y emocional de mi vida para llegar a ser un profesional con mucho éxito.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por haberme formado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se lo debo a ellos, entre los que se incluye me formaron con disciplina y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias, madre y padre.

RESUMEN

La presente investigación busco encontrar el grado de relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de lima, la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo descriptiva, correlacional, con un diseño no experimental, tomando como muestra a 56 servidores que ejecutan actividades administrativas de índole de archivo, planificación y control, la recolección de dato se basó en el uso de cuestionarios. De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que existe un nivel de correlación r =0.873, el cual puede ser interpretado como un nivel de correlación positiva moderada. El clima organizacional de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de lima, se caracteriza por presentar un nivel alto, el cual se caracteriza por permitir la coordinación de actividades entre departamentos. Del total de los reactivos de la variable motivación intrínseca, se evidencia que el 93% de los colaboradores muestra un nivel alto de motivación intrínseca. Esto quiere decir que los colaboradores encuentran en sí mismo los suficientes motivos para realizar un trabajo de calidad con el fin de lograr los objetivos propuestos por la institución.

Palabras claves: clima organizacional, motivación intrínseca

ABSTRACT

The present research seeks to find the degree of relationship between the organizational climate and the intrinsic motivation of the servers of the National Water Authority in the city of Lima, the research was based on a quantitative approach, with a descriptive, correlational research, With a non-experimental design, taking as a sample 56 servers that perform administrative activities of a filing, planning and control nature, the data collection was based on the use of questionnaires. According to the data obtained, it can be established that there is a correlation level r = 0.873, which can be interpreted as a moderate positive correlation level. The organizational climate of the servers of the National Water Authority in the city of Lima is characterized by presenting a high level, which is characterized by allowing the coordination of activities between departments. Of the total of the questions of the intrinsic motivation variable, it is evident that 93% of the collaborators show a high level of intrinsic motivation. This means that the collaborators find in themselves sufficient reasons to carry out quality work in order to achieve the objectives proposed by the institution.

Keywords: organizational climate, intrinsic motivation

INDICE

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 10
1.1. Realidad Problemática 11
1.2. Trabajos previos 16
1.3. Teorías relacionadas al tema 27
1.4. Formulación del problema 44
1.5. Justificación e importancia del estudio 44
1.6. Hipótesis 45
1.7. Objetivos 45
1.7.1 Objetivo general 45
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO 47
2.1. Tipo y diseño de investigación 47
2.2. Población y muestra 48
2.3. Variables, operacionalización 48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 52
2.5. Procedimiento de análisis de datos 53
2.6. Criterios éticos 53
2.7. Criterios de rigor científico 54
CAPÍTULO III: RESULTADOS 56
3.1. Tablas y figuras 56
3.2. Discusión de resultados 84
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 88
4.1. Conclusiones 88
4.2. Recomendaciones 89
ANEXOS 95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente 50
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente 51
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos 52
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad 53
Tabla 5 Resumen de procesamiento de casos 53
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad 53
Tabla 7 Baremo de la variable independiente 56
Tabla 8 Baremo de la variable dependiente 56
Tabla 9 Dimensión responsabilidad 57
Tabla 10 Preguntas de la dimensión responsabilidad 58
Tabla 11 Dimensión recompensa 59
Tabla 12 Preguntas de la dimensión recompensa 60
Tabla 13 Dimensión desafío 61
Tabla 14 Preguntas de la dimensión desafío 62
Tabla 15 Dimensión relaciones 63
Tabla 16 Preguntas de la dimensión relaciones 64
Tabla 17 Dimensión cooperación 65
Tabla 18 Preguntas de la dimensión cooperación 66
Tabla 19 Dimensión estándares 67
Tabla 20 Preguntas de la dimensión estándares 68
Tabla 21 Dimensión conflictos 69
Tabla 22 Preguntas de la dimensión conflictos 70
Tabla 23 Dimensión identidad 71
Tabla 24 Preguntas de la dimensión identidad 72
Tabla 25 Variable clima organizacional 73
Tabla 26 Dimensión satisfacción inherente 74
Tabla 27 Preguntas de la dimensión satisfacción inherente 75
Tabla 28 Dimensión motivación de saber 76
Tabla 29 Preguntas de la dimensión motivación de saber 77
Tabla 30 Dimensión logro de objetivos 78
Tabla 31 Preguntas de la dimensión logro de objetivos 79
Tabla 32 Dimensión experimentación de simulación 80
Tabla 33 Preguntas de la dimensión experimentación de simulación 81
Tabla 34 Variable de motivación intrínseca 82
Tabla 35 Correlaciones entre variables 83
Tabla 36 Pruebas de chi-cuadrado 83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión responsabilidad 57
Figura 2 Dimensión recompensa 59
Figura 3 Dimensión desafío 61
Figura 4 Dimensión relaciones 63
Figura 5 Dimensión cooperación 65
Figura 6 Dimensión estándares 67
Figura 7 Dimensión conflictos 69
Figura 8 Dimensión identidad 71
Figura 9 Variable clima organizacional 73
Figura 10 Dimensión satisfacción inherente 74
Figura 11 Dimensión motivación de saber 76
Figura 12 Dimensión logro de objetivos 78
Figura 13 Dimensión experimentación de simulación 80
Figura 14 Variable de motivación intrínseca 82

CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen los colaboradores de una organización con respecto a la estructura organizacional donde ejecutan actividades laborales. Estas percepciones se encuentran directamente relacionadas a algunos aspectos propios del diseño de trabajo como son: la posibilidad de realización personal, capacidades para realizar tareas asignadas, el estilo de supervisión de los líderes de la organización, acceso a la información y estilo de comunicación entre áreas, así como también la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. (Palma, 2004).

Se puede afirmar que un clima organizacional genera en los colaboradores de la empresa un clima agradable de trabajo, que permite que las metas y objetivos organizacionales de la empresa se cumplan, generando en última instancia una mejora sustancial del nivel de desempeño laboral.

El capítulo I aborda los aspectos introductorios del trabajo, describiendo a detalle el problema que aborda la investigación, objetivos e hipótesis

El capítulo II detalla en estricto la metodología de la investigación

El capítulo III, describe los resultados tabulados

Finalmente, el capítulo IV, sustenta las conclusiones y las recomendaciones.

1.1. Realidad Problemática

Nivel internacional

En Pakistán, Ahmed y Rida (2019) en el artículo denominado *Impacto de la motivación en el desempeño de los empleados en Pakistán.* Dichos autores pudieron precisar que existe un alto índice en cuanto a la rotación de los trabajadores, esto debido a que se desarrollan bajos niveles de motivación en las diferentes organizaciones dedicadas a la manufactura, de acuerdo a las estadísticas analizadas de las varias empresas estudiadas, se encontró que pese a que los sueldos son cada vez más superiores a los del promedio dentro del mercado laboral, sigue existiendo una tasa muy alta en lo que respecta a la rotación del personal, principalmente esto se debe a que no solo las retribuciones o las

recompensas y los beneficios salariales colaboran a la motivación de los trabajadores. Los mismos autores detallan que los colaboradores no solo se sienten motivados debido a las recompensas extrínsecas sino también por aquellas recompensas intrínsecas que puedan desarrollarse. Estas dos hipótesis están íntimamente avaladas por la teoría de equidad en donde se conoce que cada uno de los individuos está o se sienten motivados no solo por las recompensas que pudieran recibir, sino que también por cada una de las recompensas que pudieran recibir sus compañeros de trabajo. Además, también se sabe que, las dimensiones sobre el diseño del trabajo y la significancia de las actividades laborales, son tomadas como puntos clave para el desarrollo motivacional de los colaboradores.

Asha y Warrier (2017) en su detallado informe el cual lleva como título *Estudio de la motivación intrínseca y extrínseca de los empleados del sector de Tecnologías de Información*, los autores señalan que los empleados de las organizaciones dedicadas al sector de tecnología de la información, presentan bajos niveles del compromiso organizacional claramente evidenciados, esto como consecuencia del poco nivel de motivación que se estaría desarrollando. Pese a ello los autores precisaron que por medio de la ejecución de algunas estrategias de motivación intrínseca, principalmente asentadas en el desarrollo de capacidades de libertad es decir de autonomía para los colaboradores en las decisiones de las actividades o las tareas laborales, el consentimiento de actividades relevantes y retadoras, así como también la retroalimentación de las labores correctamente realizadas y áreas de oportunidad en las tareas diarias, logran un mejoramiento de los niveles de motivación intrínseca en los colaboradores. El desarrollo de las estrategias de motivación intrínseca tendrá que ser programada por el departamento de recursos humanos de las organizaciones.

En Pakistan, Raza, Akhtar, Husain (2015) en su artículo denominado *El impacto de la motivación intrínseca en la satisfacción de los empleados*. La finalidad que tomaron para el estudio realizado fue el de investigar el efecto que tienen los factores de la motivación intrínseca (como lo son seguridad laboral, logros, responsabilidad y trabajo en sí) sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Pakistán. Dentro de los resultados obtenidos se

evidenció que cada uno de los factores de motivación intrínseca se encuentra íntimamente relacionados con la satisfacción laboral de los colaboradores. Además, se conoció que la dimensión trabajo en sí mismo es parte importante en la satisfacción laboral de los mismos colaboradores. Así mismo, la dimensión creatividad la cual se encuentra dentro de la motivación intrínseca de los colaboradores aumenta la capacidad de la organización a fin de generar una mejor ventaja competitiva. A través de este estudio se logró identificar que, para poder emplear la creatividad de los colaboradores, la organización deberá de otorgarles entornos que sean verdaderamente desafiantes, que logren ser competitivos y brindarles tareas variadas, así como también factores que perfeccionen los niveles presentes de motivación intrínseca de los trabajadores. Para finalizar se concluye que el establecimiento de entornos retadores y principalmente competitivos, depende de las capacidades y destrezas que logren demostrar los jefes o líderes de las empresas.

En India, Mujkic, Sehic, Rahimic, Jusic (2015) señalan que existe varios enfoques de liderazgo, y uno de los más principales o quizás el más popular, es decir el que ha sido tema relevante de investigación desde inicio de los años ochenta, es el detallado enfoque transformador. Este enfoque viene a ser parte referente del nuevo y actual liderazgo, el cual toma en consideración el carisma y la variedad de aspectos motivacionales que da a conocer el líder. Así pues, se tiene que, para los autores en mención, el liderazgo transformacional mantiene una relación íntegra con cuatro aspectos, los cuales comprenden la estimulación mental de los trabajadores, la influencia idealizada o también llamada carisma, la consideración personalizada o la manera de como se trata a los colaboradores y la motivación inspiradora, es decir aspectos que comprometan a que el jefe o el líder desarrolle los motivos propios de cada trabajador. De acuerdo a lo antes detallado, se logra acentuar lo importante que es el establecer una guía o un modelo de liderazgo transformacional en los trabajadores de la municipalidad con la intención de perfeccionar el carisma de los jefes o líderes y de esta manera incrementar la producción intelectual de su personal.

En Estados Unidos de Norte América, Legault (2016) por medio de su investigación Motivación intrínseca y extrínseca, plantean la problemática de bajos índices de motivación laboral en las empresas que brindan servicios, esto se debe a la escasa motivación interna de los trabajadores y una falta de motivación pecuniaria, es así como el autor señala que, en tanto la motivación intrínseca apunta al desempeño de una actividad por interés o por el disfrute de la misma persona, por otro lado se tiene que la motivación extrínseca aparece de una razón originada externa o socialmente para desarrollar una actividad. También señalan que los motivadores extrínsecos, como por ejemplo el dinero u otros aspectos retribucionales pueden desarrollar una motivación, esto se debe a que desarrollan el deseo de la consecuencia de dicha actividad; mas no se desarrolla el deseo de querer participar en la actividad por iniciativa propia. Por otro lado, la motivación intrínseca es la que se crea dentro del mismo colaborador y tendría que ser plenamente aprovechada y principalmente mejorada por aquellos entornos que sostengan la autonomía y las capacidades del individuo. Determinaron entonces que la motivación intrínseca se encuentra en las inclinaciones naturales de los individuos a investigar novedades y desarrollar actividades para cubrir las cuestiones de la misma persona.

A nivel nacional

En Perú Marín y Placencia (2017) en su investigación denominada *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado,* se logró encontrar el desarrollo de diferentes niveles de motivación dentro del personal de una organización que presta servicio en la ciudad de Perú, estos diferentes niveles de motivación que se lograron determinar, desarrollan limitados niveles de desempeño en el ámbito profesional. Estos autores señalan que para reforzar la motivación laboral de los trabajadores, ya sea de los que están más o menos motivados y poco motivados, en realidad para que la organización logre mejorar los niveles de motivación de sus colaboradores en general, es imprescindible el enriquecimiento de trabajo y las funciones cotidianas, es decir aplicación de actividades las cuales permitirán brindar mayores obligaciones al colaborador, asignándole tareas mucho más complejas de forma que el individuo pueda buscar diferentes formas para cubrir sus necesidades en cuanto a

crecimiento personal y de esta manera acrecentando los niveles de motivación intrínseca.

Vargas y Chiguay (2017) en su artículo que lleva por título *La motivación y su relación con el desempeño laboral en Pardos San Isidro*, infieren que los colaboradores de la empresa Pardos, presentan bajos índices de motivación laboral. Debido a eso en el estudio se precisa que el 30 % de los colaboradores precisan un alto nivel de motivación en las siguientes dimensiones, compensación salarial y en la flexibilidad de los horarios, mientras que el 70% de los trabajadores presentan bajos niveles de motivación. Es por ello que el estudio enfatiza en desarrollar reuniones donde todos y cada uno de los trabajadores pueda intervenir en los aspectos internos de la empresa, consintiendo la toma de iniciativa y algunas sugerencias en las tareas de la empresa, así mismo se detalla que una convivencia cotidiana mejora los índices de motivación interna de los trabajadores y recalcan que el aumento de los índices de motivación se manifiestan en la reducción de los niveles de rotación y de ausentismo laboral.

A nivel local

La Autoridad Nacional del Agua es una organización de carácter pública, que se encarga de gestionar el recurso hídrico en el País, para las operaciones que realiza utiliza el personal más calificado en el Perú, sus procesos de selección son complejos y su reclutamiento es de carácter público. A nivel nacional la institución opera con casi 1,434 colaboradores, los cuales se encuentran contratados en diferentes modalidades de contratado.

A pesar de que, los procesos de gestión de personas se encuentran bien estructurados, se observan algunas discrepancias con respecto a la motivación intrínseca de los colaboradores. Algunos colaboradores, encuentran motivos personales suficientes para realizar un trabajo de calidad, mientras que otros encuentran motivos en las modalidades de contrato. Las diferentes modalidades de contrato, entre ellas: modalidad CAS y otros regímenes, ocasionan ciertos celos profesionales que no conllevan a una adecuada gestión de clima organizacional.

El clima organizacional de la empresa es gestionado por el área de recursos, y las últimas encuestas encuentran niveles aceptables, con respecto a la motivación se observa que los motivos laborales varían en función de los años de servicio y modalidades de contrato. En este sentido se hace importante investigar cual es la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los colaboradores de la institución Autoridad Nacional del Agua.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Ortega (2016) en su tesis titulada "*Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de mejoramiento para el establecimiento penitenciario de mediana seguridad y carcelario de la ciudad de Ocaña"* precisó que los establecimientos penitenciarios están teniendo problemas con respecto a su personal esto generalmente debido a que no toman como aspecto importante al recurso humano, es por ello que se tuvo como objetivo principal el poder detallar a fondo el comportamiento del clima laboral y desarrollar en base a ello un plan que permita motivarlos a fin de desarrollar de manera eficiente sus actividades de trabajo. la metodología del estudio se centró en un tipo no experimental, esto fue para observar el comportamiento de las variables como su naturaleza lo presente, sin llegar alterar ni el entorno ni mucho menos los datos de estudio. Además, la información obtenida fue tomada en un determinado y preciso tiempo. A todo el personal se le aplicó un cuestionario con el fin de medir cara factor perteneciente a las variables a estudiar. Como resultado se tuvo que el clima organizacional presente en el establecimiento penitenciario se podría determinar cómo nivel medio, esto se debió a que aún existen algunos errores para su correcto desarrollo, principalmente esto impide que se logre un clima organizacional adecuado. Otro de los resultados llevados a la conclusión es que, los compañeros no se relacionan entre sí, es decir no existe una buena y cordial comunicación entre ellos. Finalmente se concluye que el establecimiento deberá de implementar dentro de su institución la propuesta estructurada por la autora, la cual se diseñó para fortalecer cada uno de los procesos en cuanto al desarrollo del personal y mejorar su calidad de vida laboral.

Camargo y Rodríguez (2017) en su tesis titulada *"Propuesta de mejoramiento del clima organizacional en la oficina local del instituto colombiano agropecuario ICA de la ciudad de Ocana Norte Santander"* tuvo como objetivo determinar cuáles serían las estrategias para desarrollar con la intención de mejorar el clima organizacional presente en la oficina local ICA ubicado en la ciudad de Ocaña. Este estudio se desarrolló previamente teniendo conocimiento que en la institución no se cuenta con un plan que permita mejorar su clima organizacional, además de presentarse algunas carencias por ejemplo falta de comunicación, así como también se encontró por medio de las percepciones la insatisfacción laboral de muchos colaboradores. La metodología de la tesis fue de tipo descriptivo y para la obtención de información se trabajó con un cuestionario para medir el clima organizacional, el cual fue diseñado y aplicado a los 9 funcionarios que laboran en dicha institución. Cada una de las preguntas establecidas en el cuestionario fueron descritas y analizadas a través de gráficos y tablas. Como resultados la información sintetizada se concretó que el nivel de satisfacción hacia el clima organizacional actual de la empresa es medianamente favorable, esto principalmente porque aún se aprecian algunas falencias que podrían corregirse por medio de estrategias. Por otro lado, de acuerdo a la variable motivación, se conoció que presenta un nivel aceptable, esto se debe a que los colaboradores creen estar recibiendo incentivos y recompensas las cuales estarían cumpliendo su función. En conclusión, se recomienda la implementación del plan de mejoramiento del clima organizacional para la oficina local del ICA, con la única intención de mejorar abruptamente el desarrollo y las funciones de cada uno de los colaboradores, esto directamente se reflejará de manera positiva sobre los objetivos que se logren cumplir de manera eficiente.

Donado (2019) en su tesis titulada "*Fortalecimiento del clima organizacional de la empresa AM Entertainment en Bogotá-Colombia"*, el objetivo de la tesis fue mejorar aquellas relaciones que se desarrollan entre el factor humano y la variable clima organizacional de la empresa AM Entertaiment. Se diagnosticó previamente la situación presente de la empresa a estudiar, conociendo así que el problema surge a raíz de la insatisfacción por parte de su personal, además de presentar una carencia en cuanto a los canales que permiten la comunicación entre ellos mismos,

es por ello que se creyó necesaria el diseño de un plan que permita mejorar el clima organizacional de la empresa. Es fundamental conocer, diseñar y aplicar estrategias que favorezcan el desarrollo óptimo del recurso humano a fin de afianzar las relaciones entre personal y sus actividades laborales. La metodologia del estudio se tornó completamente básico y de tipo descriptivo – propositivo. Además, se contó con el apoyo de todo el personal de la empresa, a los cuales se les brindó un cuestionario, el cual contenía preguntas referentes al tema de estudio. Recogiendo cada uno de los resultados obtenido y debidamente analizados, se muestra como resultado que un factor elemental para el adecuado desarrollo del clima organizacional es la comunicación, esta permitirá el poder incluir cada proceso y procedimiento de manera conjunta con el personal. Además, se requiere de la participación de todos y cada uno de los colaboradores. Finalmente, se le recomendó la implementación del plan diseñado para la empresa comprendiendo la comunicación y los factores que podrían ser tomados como motivacionales, a fin de reforzar el proceso eficiente de cada colaborador.

Ayala (2016) en su tesis titulada "*Clima organizacional y los enfoques teóricos de la motivación para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones*", se tuvo como objetivo analizar cada una de las diversas corrientes teorías basadas en lo que es la variable motivación y que generalmente logran explicar cómo se desarrolla el clima organizacional. Por medio del diagnóstico que se realizó antes de iniciar con el desarrollo de la tesis se pudo contextualizar mejor la situación. Desde un punto metodológico el estudio se realizó tomando como base el enfoque ampliamente cualitativo, esto debido a que el estudio será completamente basado en teorías, revisiones bibliográficas y tomando como fundamento todo lo que se perciba, observe y detalle como acontecimiento importante para el autor. De acuerdo a diferentes estudios, es conocido que el clima organización cumple un papel fundamental para el desarrollo de los procedimientos dentro de una empresa, además de existir factores internos y externos que no permiten su adecuado desarrollo y hacen que el clima organizacional sea inadecuado y hasta insatisfecho. Generalmente este es uno de los problemas por los cuales muchas empresas se ven aquejadas y afecta directamente a los objetivos principales. Como resultado se lograron identificar cuáles son los métodos

y las estrategias fundamentales pertenecientes al clima organizacional. Además se reconoció que el personal que labora en una organización llevará a cabo sus funciones de manera eficiente siempre y cuando se comprometa arduamente con cada una de sus responsabilidad y con la empresa, se debe de entender que la cultura permitirá la realización adecuada del clima organizacional, la investigación concluye que paralelamente se deben de implementar estrategias motivacionales que conlleven a que el trabajador se sienta impulsado a seguir laborando con éxito y con miras a desarrollar cada objetivo empresarial.

Montes y Contreras (2017) en su tesis titulada *Clima organizacional, motivación y sentido de la vida en una compañía del sector textil*, el objetivo de la tesis fue comprender como se desarrollar el clima organizacional, la variable motivación y el sentido de vida, tomando como fuente todas aquellas manifestaciones por parte de los colaboradores de una empresa que se dedica a la industria textil. Desde un punto metodológico el estudio fue de enfoque completamente cualitativo, principalmente tomando como tipo de estudio el descriptivo. Principalmente se recolectó información por medio de una entrevista la cual fue semiestructurada. Cada una de las variables contó con un cuestionario correctamente diseñado. Como resultado, Se pudo detallar y conocer cuán importante es el óptimo desarrollo de las variables estudiadas, generalmente el estudio se basó en conocer bajo cada una de las percepciones como y de qué manera es que la motivación y el sentido de vida estarían tomando un papel elemental para el adecuado desarrollo del clima organizacional. La tesis concluye que cada uno de los resultados logrados permitió como base sustentadora el conocimiento pleno del desarrollo del clima organizacional, la motivación y el sentido de vida laboral, aspectos que son muy poco tratados por las empresas como temas importantes. Se recomienda a la empresa implementar las estrategias motivacionales que se diseñaron a partir de los resultados obtenidos a fin de complementar los procesos dentro de la empresa de manera eficiente.

A nivel nacional

Estela y Puyo (2017) en su tesis titulada *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa*

en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, el estudio tuvo como objetivo conocer la relación existente entre las variables referentes al estudio del recurso humano de las empresas que se dedican a la construcción en la ciudad de Tarapoto, principalmente determinaron como es que se vincula el clima organizacional con el desempeño laboral. Desde un punto de vista de metodología, para el correcto desarrollo del trabajo se partió en detallar el tipo de investigación, es decir fue correlacional, así como también se trabajó bajo un diseño no experimental, para lo cual ambas variables se estudiaron conforme se presentaron, en pocas palabras no fueron manipuladas. Se hizo necesario el apoyo del personal de las empresas que fueron estudiadas, obteniendo así para el estudio una muestra de 92 trabajadores solo del área administrativa. La información que se recogió fue en base a la aplicación de un cuestionario dirigido a los colaboradores administrativos, señalados anteriormente. Los resultados muestran que definitivamente existe una relación positiva entre lo que es el clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de las diferentes empresas de construcción estudiadas. La tesis concluye que se tiene que, al desarrollar un mejor clima organizacional, paralelamente será mejor el desempeño laboral entre los trabajadores. A fin de que el estudio pueda ser útil para las empresas estudiadas, se les recomendó tomar de mucha importancia el tema del clima organizacional además de profundizar sus estudios tomando temas como los de incentivos y las motivaciones que presenten sus colaboradores con la única finalidad de mejorar su desempeño de trabajo.

Huayanay (2017) en su tesis titulada *Motivación laboral y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017,* el objetivo del estudio fue dar a conocer cuáles son los aspectos referentes a la motivación y de qué manera infieren en el clima organizacional, de la misma manera aportar algunos alcances los cuales puedan ser entendidos y gradualmente mejorados. Desde un punto de vista metodológico para el estudio se contó con la colaboración de 157 colaboradores de la Municipalidad del distrito de Amarilis, a los cuales se les alcanzó un cuestionario con interrogantes estructuradas en base a la motivación laboral y el clima organizacional. Además, para su realización, primero es que se conoció cual es el problema que estaría aquejando la institución, básicamente se

diagnosticó el entorno y se encontró que tanto los factores externos e internos de la institución no estarían favoreciendo al óptimo desarrollo de su personal. El estudio se realizó en base a un tipo descriptivo y debido al objetivo fue correlacional. Las dos variables no fueron dirigidas a querer actuar en favor del estudio, al contrario, fueron descritas de acuerdo a como se comportaron dentro de la municipalidad. Como resultados se pudo precisar que la mayoría de los colaboradores afirman en que la empresa si establecen aspectos motivacionales a sus colaboradores, sin embargo, no recibe capacitaciones correspondientes a cada puesto laboral. Sintetizando todo, se precisó la relación positiva entre la motivación y el clima organizacional dentro de la municipalidad, dejando en claro lo fundamental que es estudiar todo aquello que permitirá mejorar el rendimiento del personal en una empresa, es por ello que el clima organizacional permitirá por medio de la motivación que los colaboradores puedan desarrollar de manera eficiente sus labores. Como conclusión el estudio logró identificar como se está desarrollando el clima organizacional en la municipalidad de Amarilis y poder reforzarla por medio de la aplicación de factores motivacionales. Como punto de recomendación se centró en establecer un plan motivacional.

Plasencia y Viñas (2019) en su tesis titulada *La motivación laboral y su influencia en el clima organizacional del comercial converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.* Tuvieron como objetivo determinar cómo influye la motivación laboral sobre el clima organizacional del comercial Converse. En primer lugar, se analizó la realidad actual del comercial, detallando en base a lo que sus colaboradores nos refieren y lo que se conoció por medio de la observación, en que el comercial cuenta con buen clima organizacional, sin embargo, no se suele establecer ni mucho menos aplicar técnicas referentes a poder motivar a su personal de manera constante. Desde un punto de vista metodológico esta investigación se llevó a cabo gracias al aporte y participación de todo su personal, es decir de los 25 trabajadores del comercial a los cuales se les proporcionó un cuestionario y al gerente se le pudo entrevistar. En cuanto al diseño que tomó la tesis fue no experimental de tipo descriptivo y correlacional. Como resultados, principalmente se logró señalar que la motivación laboral si influye de una forma positiva sobre lo que es el clima organizacional del comercial Converse, así mismo

se logró identificar cuáles son aquellos aspectos del clima organizacional que se estarían desarrollando adecuadamente dentro de la empresa. Se llegó a la conclusión que lo que genere alguna motivación o incentivo en los trabajadores, de manera significativa repercutirá sobre lo que es el clima organizacional. Al comercial se les detalló como recomendación el seguir desarrollando aspectos motivacionales para su personal a fin de contribuir al mejor desarrollo del clima organizacional y esto conlleve a un mejor desempeño para la empresa.

Zelada (2016) en su tesis titulada *Relación de la motivación laboral con el clima organizacional en los agentes de seguridad y vigilancia privada de la Empresa Especial Bucranio SAC*, su objetivo principal en explicar la relación entre la motivación laboral con el clima organizacional de la Empresa Especial Bucranio SAC. Para el desarrollo eficaz se precisó que la empresa cuenta con 118 agentes, los cuales son colaboradores directos de la empresa en estudio y a los que se les adjuntó dos cuestionarios basados en las escalas de Motivación y Clima laborales. Para efectos metodológicos de la tesis, se dio a conocer que se trabajó bajo un tipo de estudio básico y de diseño no experimental, lo cual significa que toda información recogida será totalmente tal cual se presentaron. El diagnóstico previo al estudio pudo detallar que la empresa necesita abruptamente adaptar y aplicar estrategias basadas en la motivación a fin de generar un mejor desarrollo de sus colaboradores y de mejorar el clima organizacional. Como resultados, el estudio pudo responder al objetivo principal, determinando así que, la motivación laboral se relaciona de manera positiva con el clima organizacional para el personal de la empresa especial Bucranio SAC. La tesis concluye con algunas recomendaciones fundadas por parte de la investigadora, lo cual implica en desarrollar un mayor esfuerzo para conocer cómo será el comportamiento del talento humano a fin de preservar el rendimiento de los colaboradores. Así mismo implementar programas que sean enfocados a la motivación de sus colaboradores y en desarrollar el seguimiento oportuno.

Montoya (2016) en su tesis titulada *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos*: Caso PTS, el objetivo de la tesis fue medir la relación que pudiese existir entre lo

que es el clima organizacional y la evaluación del desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada al sector de servicios turísticos. La metodología de la tesis fue de tipo correlacional, a través del cual se buscó llegar a presentar como se vinculan ambas variables de estudio. En el desarrollo de la tesis se conoció la implementación dos técnicas como formas de obtener información sobre ambas variables las cuales fueron cuestionario, entrevista y focus group. El cuestionario se aplicó al personal total de la empresa mientras que la entrevista se le aplicó al gerente y el focus group fue con la participación de una muestra de los colaboradores. Como resultado se hizo presente la relación entre lo que es el clima organizacional con el desempeño laboral del personal de la empresa PTS. Así mismo se puede señalar que mientras mejor se desarrolle o se perciba el clima organizacional dentro de la empresa, mejor se desarrollará el personal, mejorando indudablemente el desempeño del personal de la empresa. Como conclusiones principalmente se debe de entender que el clima organizacional siempre irá de la mano con el análisis de la evaluación del desempeño de los colaboradores a fin de aumentar considerablemente los índices de rendimiento. En particular, cada una de las dimensiones presentes en el clima organizacional se relación de manera general con el desempeño laboral, resaltando así las dimensiones de calidez, la de estructura y el apoyo que suele recibir el personal.

A nivel local

Gómez y Samillán (2018) en su tesis titulada *La motivación y su influencia en el clima organizacional en los trabajadores de las salas civiles de la corte superior de justicia de Lambayeque,* se tuvo como objetivo determinar la relación entre lo que es la motivación y el clima organizacional en cada uno de los colaboradores de las Salas Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. El estudio mostro que ambas variables estudiadas son sustancialmente necesarias para poder cumplir con cada uno de los objetivos trazados. Desde un punto de vista metodológico la tesis fue descriptiva y de diseño no experimental, esto se debe a que ambas variables fueron analizadas en su naturaleza absoluta. Se consideraron a 18 colaboradores de las salas antes mencionadas, a los cuales se les proporcionó un cuestionario correctamente elaborado y validado por expertos. Como resultados a través de la información, se realizaron gráficos y tablas, sintetizando cada uno de

los resultados se conoció que existen un alto grado de insatisfacción por parte de los trabajadores en referencia a lo que son los factores motivacionales, es decir el tipo de motivación no es la adecuada, de la misma forma pasa con el clima organizacional, esto se debe a que la mayoría de sus trabajadores no conocen la estructura tanto organizacional como la administrativa de la institución. Se concluye que la variable motivación laboral influye sobre lo que es el clima organizacional de los colaboradores de las Salas Civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. Las autoras recomendaron la aplicación de estrategias motivacionales y la eliminación de la estructura rígida, ya que se percibió un clima totalmente desagradable.

Nuñez (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte de Pasajeros - Chiclayo 2017*. su objetivo general fue identificar como es que se desarrolla el clima organizacional en la empresa de transporte Turismo Ilucan S.A.C. y desarrollarle un plan para mejorar específicamente su clima organizacional, principalmente se desarrolló debido a que muchos de los colaboradores manifestaban su inconformidad con respecto al desarrollo de su ambiente de trabajo, es más percibieron y detallaron que sus opiniones no eran tomadas bajo ningún aspecto en cuenta, así mismo relataron no recibían capacitación alguna sobre sus actividades laborales, disconformidad con el salario propuesto, la comunicación no se desarrollaba de manera correcta, generalmente la empresa restaba importancia al desarrollo de sus principales actividades. Frente a todo esto se optó por la realización del plan, para su desarrollo se hizo necesario la aplicación de un cuestionario basado en el instrumento SPC – CL, el cual tuvo su objetivo central a los 31 colaboradores de la empresa. Desde un punto de vista metodológico, la tesis tuvo un enfoque cualitativo, al usar un instrumento totalmente descriptivo. Como resultados, por medio de la aplicación de dicho instrumento se conoció que el clima organizacional en la empresa de transporte se encontraba en un nivel medio, esto fue tomado para asegurar la realización y aplicación del plan propuesto. Se concluye en favor de la empresa es aplicar la propuesta realizada, ya que permitirá mejorar cada una de las dimensiones del clima organizacional que están siendo aquejadas, con la única finalidad de mejorar su entorno. Así mismo se conoció y enfatizó en desarrollar

encuestas constantemente a fin de conocer y comparar periódicamente la situación que fue estudiada.

Cabada (2019) en su tesis titulada *Propuesta de un programa de motivación laboral para mejorar el clima organizacional de la empresa de fabricaciones metálicas "FAMETAL SAC". Chiclayo, 2019.* Su objetivo general fue proponer como estrategia un correcto programa de motivación laboral lo cual permita el mejoramiento del clima organizacional para la Empresa de Fabricaciones Metálicas FAMETAL SAC, esto principalmente debido al problema que estuvo conllevando la organización lo cual aquejaba indudablemente a su personal y por ende al rendimiento de sus colaboradores, evitando la afectación de sus proyecciones futuras en cuanto al costo y al tiempo que se emplearán. Conforme a lo establecido en sus capítulos, se dio conocer que el estudio comprende una metodología de diseño no experimental, lo cual hace referencia al estudio natural de las variables presentes en la investigación, además se citó que la tesis fue de tipo descriptivo y propositivo por el objetivo principal. La empresa cuenta con 27 colaboradores en general, esto quiere decir que para poder aplicarle el cuestionario debido es obligatoria la participación de todos los colaboradores. Como resultados, a través de los gráficos y tablas realizadas en base a la información que se recolectó. Se concluye que la variable clima organizacional en la empresa FAMETAL se estaba desarrollando de una forma inadecuada y poco satisfactoria para sus colaboradores, es por ello que el desarrollo del programa como estrategia de mejora permitirá afianzar el clima organizacional. Entonces se precisó trabajar el programa en base a la variable motivación laboral con la intención de mejorar el clima que se estaría desarrollando en la empresa. el autor recomendó a los gerentes de la empresa el aplicar cada una de las estrategias estipuladas en el programa para que el rendimiento de los colaboradores sea eficiente y logre los resultados que la empresa estaría esperando.

Alvarado (2018) en su tesis titulada *La motivación laboral y su relación con el clima organizacional en la empresa de transportes Turismo Alvarado E.I.R.*L su objetivo general fu determinar la posible correlación entre las variables que se desarrollan en el recurso humano (motivación laboral y clima organizacional) se

realizó la siguiente investigación. Para empezar, se necesitó conocer el lugar donde se realizará dicho estudio, es decir la empresa de transportes Turismo Alvarado E.I.R.L y su personal fueron tomados para llevar a cabo la investigación. Desde un punto de vista metodológico se contó con 36 de sus trabajadores, a los cuales se les proporcionó de manera virtual un cuestionario guiado en las dos variables a estudiar. Una vez que se logró obtener la información en base a lo aplicado, se siguió a determinar correctamente la correlación por medio del análisis de Spearman entre ambas variables. A su vez los resultados fueron procesados y debidamente analizados por medio de diferentes gráficos y tablas, añadiéndoles su descripción correspondiente. Concluyendo se determinó que la motivación laboral es una variable la cual desarrolla un nivel de influencia alta sobre lo que es el clima organizacional, esto quiere decir que a medida que van mejorando los aspectos motivacionales dentro de la empresa, el clima organizacional mejorará relativamente, esto permitirá que cada uno de los colaboradores puedan desarrollarse de manera que su rendimiento y su desempeño sea mejor , lo cual será factible para el éxito de la empresa o en este caso para la empresa de transporte. Se recomendó la evaluación de sus trabajadores cada 6 meses y como la motivación estaría permitiendo su óptimo desarrollo.

Pacheco (2018) en su tesis titulada *Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de la empresa Fabricación de Ollas de Metal SAC*, tuvo como objetivo general conocer cómo es que la motivación laboral infiere sobre el clima organizacional en la empresa Fabricación de Ollas de Meral S.A.C. Desde un punto de vista metodológico la tesis fue desarrollada bajo un tipo descriptivo, es aquí donde se da a entender que evaluarán cada uno de los acontecimientos presentes en la empresa principalmente si guardan relación a las dos variables que se lograron estudiar. Básicamente se trabajó con 20 colaboradores de la organización, a los cuales se les alcanzó un cuestionario estructurado bajo la escala de Likert. De acuerdo a sus resultados se alcanzó a determinar que no existe una relación significativa entre lo que es la motivación y el clima organizacional en la organización antes detallada, esto relativamente debido a que son variables las cuales se deberán de estudiar de manera independiente. Lo que sí se logró precisar es que las dos se relacionan positivamente, esto quiere decir que, a medida que la

variable motivación laboral se esté desarrollando correcta y satisfactoriamente, la variable clima organizacional mejorará gradualmente para la empresa Fabricación de Ollas de Metal S.A.C.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

1.3.1.1. Definición de Clima Organizacional

Castillo (2006) define el clima organizacional, como el conjunto de factores que afectan la sensación de bienestar en un entorno laboral. Los factores laborales pueden variar desde el horario laboral, la compensación, el tipo de liderazgo, incluso las relaciones entre compañeros. Estos factores generan ciertas percepciones en los trabajadores de una empresa.

De acuerdo a Litwin y Stinger, (1998), citado por Gan (2007), menciona que el clima organizacional es el ámbito o lugar donde una persona o grupo de personas suelen trabajar de manera diaria , el trato que un jefe o una persona superior a los demás puede tener con sus colaboradores , la correlación que existe entre los trabajadores de la organización y sobre todo la relación que guarda con los proveedores y clientes, cada uno de estos elementos que se han nombrado son aquellos que forman parte de lo que común mente se conoce como Clima Organizacional, por lo que de acuerdo a lo mencionado este puede ser la barrera o valla que impida el adecuado y correcto desenvolvimiento de la empresa en su conjunto o de explicitas personas las cuales suelen encontrarse dentro o fuera de ella, asimismo estas también suelen ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de las personas que integran estas organizaciones. En suma, es la forma de poder dar a conocer de manera personal la percepción que los trabajadores y directivos las cuales se forman de la organización a las cuales pertenece el cual suele tener una incidencia de forma directa en el desarrollo de esta.

Desde que dicho tema empezara a tener interés de los estudiosos en relación al campo de la Conducta Organizacional y la administración, se le ha denominado de distintas formas: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, en las últimas décadas se han retomado esfuerzos con el fin de poder

explicar su naturaleza e intentar medirlo.

1.3.1.2. Características del clima Organizacional

Castillo (2006) da a conocer que a fin de poder entender mejor el concepto de Clima Organizacional es indispensable recalcar o resaltar las siguientes características:

El Clima tiene referencia a la diversidad de características del medio ambiente de trabajo las cuales algunas de las veces suelen ser internas o externas. Dichas características se perciben de manera directa o indirecta por los distintos empleados que suelen desempeñarse en ese ámbito. Debido a este concepto el clima organizacional se puede volver cambiante debido a los factores que se integran dentro de la organización. En muchas ocasiones los colaboradores pueden percibir un clima organizacional adecuado y en otras ocasiones debido a factores propios de la organización.

El Clima muchas veces trae consigo consecuencias en la conducta del trabajador en cuestión al ámbito laboral, debido a esta característica se hace evidente que una buena gestión del clima organizacional genera un sentimiento de satisfacción general, el cual se ve reflejado en los niveles de desempeño y cumplimiento de objetivos de la organización.

El Clima en cuestión al ámbito laboral es una variable que interviene o media entre los diversos elementos de un sistema organizacional y la conducta o comportamiento de manera individual. El clima organizacional es el producto de la suma de diferentes factores propios de una organización, el clima si bien es cierto es obtenido de las percepciones de los colaboradores, se debe deducir como algo tangible y que debe ser gestionado.

Es por ello que las características de una organización o empresa suelen ser relativamente permanentes a pesar del tiempo, lo cual hace que se diferencien de una organización con otra y de una sección a otra dentro de una misma organización.

Además, el clima, de manera conjunta con las estructuras y características organizacionales y los individuos que suelen componerla, llegan a conformar un sistema interdependiente elevadamente dinámico.

1.3.1.3. Medición del clima Organizacional

De acuerdo a Ordoñez (1997), las distintas variables que transgreden el mejoramiento, y perfeccionamiento de la productividad en la organización son las siguientes:

Aumento de ausentismo. Se dice que, si el ausentismo se encuentra elevado en la empresa, esto permite conjeturar que dentro del clima de las organizaciones no existe un trato, lo cual genera la poca identificación del trabajador con la organización. Por ello el ausentismo, ya sea por distintas causas, estas podrán ser justificado o injustificado. Asimismo, el ausentismo es mucho más habitual entre trabajadores en distintos niveles tanto inferiores como en los superiores. Cuando el clima organizacional de una organización se vuelve nocivo o contraproducente se evidencian un aumento incremental de ausencias en los puestos de trabajo, en este sentido empieza a aparecer una tendencia de abandono de los puestos de trabajo en la organización. En general las ausencias de los trabajadores son producto de no querer tener contacto con el puesto de trabajo debido a factores propios de la organización.

Aumento de rotación externa. Esto suele darse cuando los trabajadores presentan muchas de las veces su carta de renuncia de la empresa donde trabajaban con el fin de trabajar en otra. Muchas veces si este suele ser muy elevado esto se deberá básicamente al clima en la organización, lo que no significa que a índices bajos suela existir un buen clima, por lo que puede deberse, por ejemplo, a la situación laboral del país. Es por ello que el motivo de salida de los trabajadores puede saberse si se les hace una encuesta, antes de retirarse de la organización donde estos trabajaban. Cuando el clima organizacional no es óptimo se generan atmosferas que motivan la renuncia irrevocable de los colaboradores, en muchas ocasiones se verifica que el factor liderazgo o relaciones entre compañeros de trabajo es un factor que genera el abandono de las empresas.

Aumento de rotación interna. Cuando los empleados suelen trasladarse de un departamento a otro. Esto mucha de las veces suele originarse si es que el índice de la rotación interna soliera incrementar, por lo que es necesario que se tenga un claro pensamiento que, posiblemente, haya disminuido la moral o la satisfacción de los empleados de distintos departamentos o unidades, por lo que

se puede pensar que trasladándose a otro departamento o unidad se mejore su situación. También producto de un clima organizacional no adecuado, se evidencia motivos de movimientos internos dentro de la organización. Esto quiere decir que los colaboradores quieren migrar a otras áreas donde se perciben mejores climas organizacionales.

Aumento en las quejas de clientes. Se dice que la existencia de muchos reclamos es dada a causa de los clientes, por lo que tiende a pensarse que se origina por los empleados ya que no se encuentran elaborando o realizando un buen trabajo. Y esto puede darse debido a que la moral de los distintos trabajadores haiga degradado. Producto de un clima organizacional no adecuado, el desempeño laboral cae, haciendo que los clientes de la organización perciban las situaciones de bajo clima organizacional. En general el clima organizacional afecta en gran sentido la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores de la empresa, incrementando las insatisfacciones de los clientes.

Aumento en los accidentes laborales. El incremento de accidentes dados en las organizaciones o empresas puede deberse a la poca moral que los empleados tienen. Los climas organizacionales mal gestionados ocasionan que los colaboradores enfoquen su atención en otros factores diferentes a los de su seguridad e higiene en el trabajo, produciendo siniestros y accidentes.

Productividad baja. Al igual que en los casos mencionados anteriormente, se dice que si la productividad disminuye esto es debido al trato brindado en el clima organizacional, es decir, que la perspectiva de los trabajadores hacia las organizaciones suele recaer en la conducta de cada uno de ellos. Por lo que se encuentra afectando a la productividad.

Falta de participación. Esto es debido a la poca participación por parte de los trabajadores, debido a que no proporcionan ningún tipo de opinión o indicador el cual permita mejorar el trato dentro del clima organizacional, sin embargo, si los empleados consiguieran brindar de manera usual sus indicaciones, pensamientos a la empresa, con creatividad e innovación, y no dejan de participar en ello. Puede ser que la moral de cada uno de ellos aumente sin embargo si esto no se da pues se origina descenso de la moral de los trabajadores.

Conflictividad. Es el detonante final de un mal clima organizacional, cuando los factores de la organización se vuelven inadecuados, se generan sentimientos de hostilidad y conflicto entre los propios colaboradores. En este sentido el nivel de conflictos es producto de un mal clima organizacional.

1.3.1.4. Principales modelos utilizados en la medición del clima organizacional

Vidal (2004) establece que existen diferentes modelos para medir el clima organizacional, las escalas de mediciones mantienen puntos en común, pero en general sirven para medir factores comunes en las organizaciones. Los modelos de medición pueden servir para ciertos tipos de organizaciones.

Los estudios del clima han podido tener acceso, se apoyan de las teorías de dos importantes investigadores organizacionales acerca del liderazgo de la organización y de las características de esta. Litwin, posteriormente, junto con el Dr. Stringer, propusieron un interrogatorio basado en la medición del clima, el cual en muchas empresas se encuentran siendo utilizados.

Por la importancia que se tiene de los distintos estudios de ambos investigadores elaborados actualmente, se realizaran estudios de los modelos que tienen a fin proponer la medición del clima en la empresa. Por lo que, a través de este modo, se entenderán los cuestionarios que se tendrán que utilizar en la actualidad en la gran mayoría de organizaciones.

Modelo de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1998), citado por Da Silva (2002), tuvieron a bien identificar la productividad relacionando las conductas que se encuentran relacionados con las investigaciones las cuales fueron realizadas por David McClelland.

David McClelland planteó un prototipo de motivación, el que consistía en dividir las necesidades motivadoras las cuales se encuentran divididas en tres categorías: El poder, la afiliación y el logro. Este modelo establece que el clima organizacional bien gestionado tiene un impacto positivo en el nivel de motivación laboral, generando afiliaciones positivas de los colaboradores hacia la empresa, establece niveles adecuados de logro de objetivos y principalmente proporciona poder de participación y decisión en los colaboradores.

McClelland mantiene que los individuos con elevado sentido del logro suelen arriesgarse con metas difíciles, pero que suelen saber que van a poder ser alcanzados. Por lo que este tipo de individuos visualizan al dinero como una medida de actuación, más no como seguridad económica. Asimismo, se dice que las características de estas personas es que, para ellos, tiene mayor importancia la retroalimentación con el fin de poder visualizar si lo que realizan se encuentra bien, como meta personal, mas no como reconocimiento. Asimismo, se manifiesta McClelland que este tipo de personas o individuos, si bien es cierto suelen ser importantes para las diversas empresas, no son eficaces cuando se trata de otros. Si no que muchas de las veces, presentan ausencia de destrezas humanas y tolerancia las cuales suelen ser indispensable para ser gerentes eficaces en la organización. De lo antes mencionado se visualiza que los individuos de la organización se orientan al logro de objetivos siempre y cuando, el logro se reconozca con actividades pecuniarias de reconocimiento.

En síntesis, Litwin y Stringer tuvieron a bien tomar el diseño de motivación de David McClelland como inicio del punto de partida con el fin de constituir la manera como ellos comprendían la conducta en la organización.es así que, por media de esta, nace el modelo de Litwin y Stringer con el fin de elaborar un estudio en relación al clima organizacional.

Por lo que, desde ese punto de vista, el ámbito laboral dentro de las organizaciones suele ser un filtro por el cual pasan, por ejemplo, el diseño, liderazgo, toma de decisiones, etc., por lo tanto, desarrollando una evaluación del clima este suele medirse con el fin de que sea percibida por la organización. El clima tiene un impacto sobre las motivaciones de cada integrante de la organización y sobre su conducta, el cual trae consigo consecuencias sobre la productividad, satisfacción, rotación, etc. de la organización.

A. Modelo de Likert.

Luego de un arduo trabajo de investigación, Rensis Likert, citado por Palma (2006), diseña un instrumento con el fin de medir el clima dentro de las empresas, que en un principio esta se haya proyectado con el fin de dar a conocer las diferencias entre los distintos sistemas de gestión en una organización particular que a continuación estudiaremos. Pero, a medida en que se desarrollaba la técnica,

se dio cuenta de que dicha herramienta podía ser utilizada con el fin de dar a conocer lo que los trabajadores solían percibir de la organización.es por ello que así se, empezó hacer uso de ella como herramienta de medición del ámbito organizacional.

Rensis Likert mantiene que la perspectiva de cada trabajador con relación al clima, se encuentran influidos por tres variables, las cuales son denominadas de la siguiente manera:

Variables Causales: son aquellas que se definen como variables independientes, las cuales se encuentran alineadas con el fin de indicar el sentido en el que una empresa llega a desarrollarse y conseguir resultados. Dentro de las variables causales en las cuales se mencionan la distribución organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Las variables causales son las más críticas, las más abundantes y son las que son propias de la organización, en este sentido se hace evidente que las estructuras, los reglamentos, las políticas, las decisiones de trabajo y las propias competencias laborales se hacen necesariamente gestionarlas con el fin de incrementar el clima organizacional.

Variables intermedias: estos tipos de variables se encuentran alineadas con el fin de poder medir el estado interno de la institución, el cual pueda expresarse en diversos aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Es por ello que estas variables son de gran importancia puesto que en ella se encuentra constituyendo los diversos procesos organizacionales de la institución como tal. Las variables intermedias, también son propias de la organización, pero tienen que ver con cuestiones un poco mas cualitativas, como son la comunicación organizacional, las conductas motivacionales que siguen los colaboradores y las formas de intervención de los individuos en la toma de decisiones organizacionales.

Variables finales: son aquellas variables o herramientas que suelen darse en consecuencia a la desviación del efecto de las variables causales y las intermedias, relatadas con anterioridad. Las cuales suelen encontrarse alineadas a establecer los resultados que se lograron obtener por la empresa tales como productividad, ganancia y pérdida.

Likert, al relatar las relaciones existentes entre las distintas variables, da a

conocer que las inestables causas, tales como la organización de la empresa y el comportamiento o conducta de los directivos los cuales tienen una influencia en relación a la personalidad de los colaboradores de la organización. Y las variables las cuales son causales como la personalidad de cada empleado las cuales suelen influir en la percepción del trabajador. Las apreciaciones suelen tener una influencia, que, a su vez, en la concepción de que cada trabajador tenga de la tarea encomendada y el concepto que tenga de la organización y de los objetivos de esta.

Las perspectivas también tienen una influencia en las fuerzas las cuales suelen motivar a los individuos. Pero las fuerzas que motivan a las personas suelen ser influidas por las actitudes de estos. Y a su vez las actitudes de los trabajadores son establecidos por sus expectativas y sus perspectivas. Las fuerzas encargadas de incentivar tendrán una influencia en la conducta de la persona, el cual influye en la producción, ganancias y ventas de la empresa.

Rensis Likert, da a conocer que en el cuestionario que se tendrá que utilizar, se considera a ocho dimensiones que se dan a conocer a continuación, las cuales suele utilizar con el fin de medir el clima organizacional utilizando la medición de las variables que fueron mencionadas con anterioridad. Por ellos dichas dimensiones son las siguientes:

Estilo de Autoridad: se relaciona con las formas y maneras que tienen los directivos o responsables de administrar autoridad para dirigir las acciones de los colaboradores. En general es necesario especificar que los estilos de autoridad pueden variar en función de los momentos que pasa la organización, así como también con el tipo de personalidad que tiene cada colaborador.

Esquemas motivacionales: tienen que ver con las diferentes políticas y estrategias que tiene la organización para generar ciertas conductas en sus colaboradores. Los estudios evidencian que los esquemas de motivación pueden variar en las organizaciones debido a las cantidades de presupuesto con los que cuenta la organización.

Comunicación: tiene que ver con la cantidad de información que debe recibir cada colaborador. En este sentido se hace importante que la información se entregada en función de los niveles organizacionales, tipo de puesto, tiempo y función organizacional. En general la comunicación es como la sangre en la

organización y permite orientar ciertos comportamientos de los individuos.

Proceso de influencia: son el conjunto de actividades que utilizan los directivos de la empresa, para ejercen cierto grado de empatía e influencia en los colaboradores de la organización. Esta influencia sirve para motivar a los colaboradores hacia ciertas conductas que permiten lograr los objetivos organizacionales.

Proceso de toma de decisiones: es el conjunto de pasos racionales que permiten analizar una situación riesgosa y en base a este diagnóstico, determinar las acciones necesarias para mitigar riesgos, aprovechar fortalezas y lograr los objetivos organizacionales. La toma de decisiones tiene que ser mesurada y en todo momento se debe buscar la participación de los colaboradores.

Proceso de Planificación: son las maneras propias de la organización, guiadas por sus dirigentes para afrontar situaciones futuras. En este sentido las actividades de planificación pueden tener ciertos grados de autoritarismo que pueden ocasionar climas organizacionales no favorables.

Proceso de control: son las maneras en que la organización ejecuta las actividades de verificación del cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este sentido muchas veces el control puede volverse una actividad hostigante sino se realiza de una manera adecuada.

1.3.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional

Litwin y Stinger (1998), citado por Gan (2007), formulan la existencia de nueve dimensiones las cuales darían a conocer el clima que realmente existe en una correcta organización:

Estructura. Manifiesta la apreciación que cada integrante de la empresa tiene en relación a la cantidad de reglas, pasos, trámites y otras limitaciones a los cuales se encuentran arraigados en enfrentamientos durante el desarrollo de su labor. Asimismo, suele ser la medida en que la empresa dará a conocer el énfasis de su burocracia, versus el énfasis puesto en un ámbito de trabajo libre, informal e estructurado. Se debe señalar que algunos colaboradores pueden percibir como beneficioso el basto número de reglas y procedimientos debidos a que norman cada procedimiento para lograr una actividad, en cambio una gran parte de

colaboradores puede percibir que, si una organización no cuenta con reglas se puede hacer dificultoso el trabajo.

Responsabilidad (Empowerment). Es el sentimiento de los integrantes de las organizaciones o empresas en relación a la autonomía en la toma de decisiones las cuales suelen guardar relación con su trabajo. Asimismo, es el grado en que la supervisión que suelen recibir es de tipo general y no estrecha, es decir, la emoción o el sentimiento de poder ser su propio jefe y no haber tenido doble chequeo durante el trabajo. Se debe señalar que en todo momento los colaboradores deben tener ciertos grados autonomía para tomar decisiones propias. Un clima organizacional agradable se caracteriza por tener colaboradores que son empoderados y que permiten la maximización de autonomías.

Recompensa. Guarda relación a la apreciación que se tiene de cada uno de los integrantes sobre el ajuste de la condecoración que suele obtenerse por el trabajo que se ha venido realizando de manera correcta. Asimismo, es la medida que toma la organización con el fin de emplear más el premio que el castigo, lo cual suele genera en los colaboradores mayor grado de confianza. Los climas organizacionales adecuados se logran cuando la percepción de la recompensa en función del trabajo desarrollado es justa. Los líderes de la organización deben realizar análisis de puestos, con el fin de establecer los niveles de recompensas más justos para los colaboradores.

Desafío. Pertenece al sentimiento que suelen tener los integrantes de la empresa en relación a los retos que se encuentra impuesto en el trabajo. Por ello suele ser la medición que se realiza en la organización promoviendo la aceptación de los distintos riesgos los cuales han sido calculados con la finalidad de obtener los objetivos que fueron propuestos.

Relaciones. Es la apreciación que cada uno de los integrantes suele tener dentro de las organizaciones acerca de la presencia de un ámbito o clima de trabajo correctamente adecuado y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre los jefes y subordinados. El factor relaciones se hace sumamente crítico en las organizaciones, debido a que las organizaciones son gestionadas por personas, las funciones y tareas son ejecutadas por personas, y en este sentido es muy común que ocurran ciertas fricciones entre las relaciones de los miembros del

equipo. Se debe atender que los líderes deben mediar la equidad y la salubridad de las relaciones interpersonales de la organización.

Cooperación. Es el conjunto de las emociones, sentimientos por cada uno de los trabajadores de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros colaboradores del grupo. Por eso este énfasis se haya enfocado sobre el soporte mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. La cooperación también se puede entender como un valor propio que los líderes de la organización deben formar con el ejemplo. En este sentido se hace importante que los líderes de la organización cooperen entre sí con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Estándares. Tiene que ver con lo niveles cuantitativos de los objetivos organizacionales, estos niveles tienen que ver con los porcentajes de cumplimiento y las fechas de entrega o cumplimiento de estos. Es importante que los estándares de medición sean establecidos de una manera mesurada que permita motivar a los colaboradores hacia el logro de los objetivos.

Conflictos. Es el sentimiento del grado en que los participantes de las organizaciones o empresas, tanto pares como superiores, llegan a aceptar las opiniones discrepantes y no se encuentran con el temor de poder enfrentar y dar solución a los problemas tan pronto surjan. Se debe hacer énfasis que los conflictos hasta cierto punto pueden ser beneficios, las críticas, los aportes y las discrepancias hacen que se rescaten diferentes puntos de vistas, que pueden enriquecer la solución a un problema. En cambio, pueden existir conflictos negativos, que, en vez de solucionar un problema, generan pérdidas de tiempo y energía entre los colaboradores.

Identidad. Es la capacidad que uno tiene para tener la sensación de pertenencia a la organización el cual es un dispositivo sumamente importante y sobre todo con gran valor dentro de los grupos de trabajo. En la gran mayoría suele ser la sensación de contar con la intervención de los objetivos personales con los de la empresa.

1.3.2. Motivación

Chiavenato (2016) establece que la motivación, son los disparadores que generan motivos suficientes para lograr un fin. Desde un punto de vista laboral se

puede decir que la motivación orienta a conseguir los objetivos laborales, debido fines personales. Uno de los principales motivos para lograr objetivos, es satisfacer las necesidades personales y familiares de los colaboradores.

Candela (2016) asegura que los aspectos motivacionales están íntimamente relacionados con los aspectos tomados en la psicología, generalmente la motivación guarda relación con cada una de las acciones y los factores que causan, estimulan, inducen e incitan a desarrollar algunas conductas o comportamientos de los individuos en general hacia el cumplimiento y ejecución de algunos objetivos, los mismos que pueden ser personales como también empresariales. En el entorno de la gestión de los trabajadores de una empresa, el poder comprender cada uno de los aspectos motivacionales es fundamental, además es necesario saber cuáles son los aspectos que podrán permitir conseguir un comportamiento motivacional dentro de la misma empresa.

Así mismo, cuando se toca el tema de motivación, se debe de comprender que esta definición se relaciona estrechamente con la variedad de acciones que incitan a un individuo a tomar una correcta decisión de acción, entre una gran variedad de opciones, con la finalidad de obtener algunas situaciones que brinden satisfacción ante sus necesidades. Frente a lo antes estipulado, la motivación tiene mucho que ver con las fuerzas que desarrolla la persona en su interior, las mismas que encaminan su conducta personal. (Candela, 2016, p. 68).

1.3.2.1. Tipos de Motivación

Candela (2016) manifiesta que la definición de la motivación se puede orientar a través de dos diferentes puntos de vista, puede ser tomado a partir de la óptica de la persona, así como también puede enfocarse desde la óptica de los equipos establecidos dentro de una empresa o de alguno grupo específico. Generalmente la motivación puede ser cuantificable y a su vez permita medir aspectos porcentuales o establecidos en cantidades. El autor tomado en este estudio, determina que en un determinado o específico equipo laboral suelen aparecer diversos niveles de motivación, esto principalmente se debe a las interrelaciones propias que se desarrollan en el entorno de la gestión de los

individuos. Es primordial determinar las orientaciones y los estimuladores en los individuos, disponiendo cada uno de los factores o los tipos de motivación.

Como señala el autor, en la literatura se ha logrado establecer notoriamente dos tipos de motivación presente en las personas, es así como se tiene por un lado la motivación intrínseca y por el otro a la motivación extrínseca.

Bajo este enfoque, es importante hacer la aclaración que cuando se hace mención a la motivación intrínseca, este principalmente tiene que ver con todos los aspectos profundos e internos que posee una persona dentro de ella para poder realizar y lograr un determinado objetivo o quizá para poder tomar una decisión ante una necesidad. Cuando un ser humano logra encontrar una motivación intrínseca, no podrá depender de algún aspecto exterior para que tome una correcta decisión y conlleve a poder realizar su objetivo. Por otro parte, cada una de las acciones de la motivación extrínseca guarda relación con las respuestas de la persona hacia los diferentes estímulos o incentivos exteriores que guían algunos comportamientos. (Candela, 2016, p. 69).

Tomando el punto de vista fundamental, se podría decir que cada uno de los aspectos motivacionales intrínsecos evidencia una mayor relevancia, esto se debe a que la persona descubre en ella misma las armas necesarias para desarrollar alguna situación. De acuerdo a lo mencionado, el ser humano logra presentar un compromiso, la asimilación, anhelo y las ganas de seguir aprendiendo algunos comportamientos o conductas por ellos mismos. Tomando como punto de base el ámbito organizacional, se determina que los individuos deben de contar con un preciso nivel de motivación intrínseca con la finalidad de equilibrar las acciones desarrolladas de motivación extrínsecas que realiza la empresa. La verificación de la literatura establece que los dos tipos de motivación son complementarios entre ellos y logran alcanzar un resultado preciso en los niveles de la motivación. (Candela, 2016, p. 69).

1.3.2.2. Motivación Intrínseca

De acuerdo a Candela (2016) la motivación intrínseca guarda relación con cada una de las conductas que desarrolla un individuo, el mismo que está convencido en cumplir y lograr uno que otro escenario inherente a su conducta, comportamiento, ideal o finalidad.

Se conoce que cuando las personas muestran niveles provechosos de motivación intrínseca, se constata que las actividades de trabajo, son tomadas de manera mejor, convirtiéndose en actividades gratamente entretenidas las mismas que ocasionan una satisfacción relativa, y que impiden la percepción de un puesto de trabajo que se desarrolla bajo presión o tal vez bajo metas, de acuerdo a este punto, se cree importante que los encargados del recurso humano desarrollen estrategias las cuales permitan mejorar los reales niveles de motivación intrínseca en los individuos.

La motivación intrínseca debe de entenderse como aquello innato que se desarrolla en las personas, la cual conlleva a desarrollar un comportamiento de mejora progresiva en las mismas, particularmente todas aquellas personas que muestran una motivación intrínseca logran presentar altos niveles de autoestima, además de enfocarse en aplicar acciones totalmente innovadoras y buscan principalmente desarrollar actividades u obligaciones que permitan perfeccionar su desarrollo individual. (Candela, 2016)

Cabe resaltar que cuando se refieren a la motivación intrínseca, principalmente se hace referencia a las acciones imprescindibles que posibilitan incrementar, progresar, desarrollar y mejorar todos y cada uno de los ámbitos individuales de desarrollo personal de los trabajadores de una empresa. Se entiende entonces que la motivación intrínseca, toma muy en cuenta cada una de las capacidades que pueden desarrollar los individuos, orienta los disparadores que suelen ser necesarios para conseguir desarrollos intensivos en una mejora personal tanto como para la persona y para el trabajador de una empresa. (Candela, 2016)

Bajo el enfoque antes mencionado, se debe de dar a conocer que cuando una persona desarrolla un nivel de motivación intrínseca relativamente importante, suele reconocer que los impulsores de algunas conductas son ocasionados por su propia decisión y no por esperar alguna recompensa de afuera es decir externa. Para finalizar es totalmente acertado recalcar que los individuos que desarrollan una motivación intrínseca, hallan ciertamente placentero y entretenido realizar tareas laborales. (Candela, 2016)

1.3.2.3. Tipos de motivación intrínseca

El autor Candela (2016) determina que existen tres tipos de motivaciones intrínsecas, las cuales se detallan a continuación:

La motivación de saber: esto principalmente se desarrolla cuando las personas pertenecientes a una empresa ratifican en cada uno de sus procesos psicológicos, la relevancia que genera el querer seguir aprendiendo nuevas cosas, además hace visible el origen de la curiosidad en querer encontrar novedosos procedimientos o nuevas formas de realizar algunas cosas. Se desarrolla y nacen estímulos enfocados a querer potencializar el aspecto intelectual y principalmente la necesidad de perfeccionar la mente, se investigan formas nuevas para poder seguir aprendiendo y se corrobora la amplia necesidad de continuar en el aprendizaje por decisión de la misma persona sin necesitar que se le otorguen premios o alguna que otra recompensa externa. (Candela, 2016).

La motivación de lograr objetivos: esto suele darse cuando los colaboradores de una empresa realizan sus funciones tomando algunas características de vigor y de constancia para el cumplimiento de los objetivos planificados en la misma empresa. En este aspecto, los colaboradores corroboran en ellos mismos la sensación plena y reconfortante de colaborar al desarrollo de cada uno de los objetivos institucionales, sin tener la necesidad de pedir recompensas externas las cuales pueden ser monetarias o no monetarias a cambio. (Candela, 2016)

La motivación de experimentar la simulación: las personas que trabajan en las empresas podrían manifestar motivación intrínseca, cuando ellos mismos

buscan acciones que no son de su responsabilidad con la única intención de permitir superarse de manera personal, o quizá en la de mejorar ciertas competencias y destrezas laborales. Mediante este estudio, se conoció que el autor detalla que durante muchas oportunidades las personas se guían en determinadas actividades que funcionan como beneficiosas para su entorno personal interno. Y que en muchas ocasiones se logra perfeccionar el nivel intelectual a través de actividades académicas de los mismos, o en casos exceptúales reforzar los ámbitos espirituales. (Candela, 2016).

1.3.2.4. Motivación Intrínseca Laboral

Candela (2016) afirma que en el entorno de las empresas, la motivación organizacional o también llamada laboral es tomada como un proceso intelecto y principalmente psicológico, mediante el cual se desarrollan o se activan, algunas acciones de comportamiento para dar con el cumplimiento de determinados objetivos.

Candela (2016) establece que, en el ámbito de trabajo, se logran distinguir dos corrientes las cuales están muy evidentes, una de las corrientes está íntimamente caracterizada en definir y precisar cada componentes psicológico e intelectual, los mismos que brindan algunos afectos o sentimientos positivos dirigidos hacia el trabajo. La segunda corriente está enfocada en dar a conocer cuáles son los aspectos propios de la empresa, las que generan un comportamiento positivo para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

1.3.2.5. El ciclo Motivacional

Como detalla Candela (2016) la causa de la motivación es resultado de una variedad de acciones que particularmente están sistematizadas de acuerdo a un proceso racional y sucesivo, este detallado proceso cuenta con algunas partes, las mismas que a continuación se presentan:

Homeostasis: es tomado como un estado de tranquilidad o de calma, que generalmente se antepone a los procesos de la motivación, de acuerdo a esto la persona esta o desarrolla homeostasis cuando no posee alguna necesidad durante un tiempo específico.

Estimulo: se conceptualiza como cualquier factor o aspecto, el mismo que puede darse de manera externa independientemente del entorno donde la persona se encuentra, o en algunas circunstancias puede ser interno, y concernir a los aspectos tanto espirituales como psicológicos del individuo.

Necesidad: es conocido como el reconocimiento individual, así como también personal que el ser humano logra manifestar como consecuencia de un determinado incentivo o estimulo, generalmente se le conoce también como la carencia o falta de alguna provisión o suministro que usualmente se ha de necesitar para realizar y cumplir con los objetivos.

Estado de Tensión: es el efecto de insatisfacción que principalmente desarrolla en la persona una conducta necesaria para poder realizar algunas actividades para alcanzar los objetivos institucionales.

Comportamiento: son todas aquellas acciones propias de la personalidad o de un individuo, las mismas que poseen una característica en particular, y que se desarrollan con la idea de realizar los objetivos de la empresa.

Satisfacción: es la sensación de bienestar (comodidad) y hasta de equilibrio, los cuales son como consecuencia del resultado de lograr algunas metas que podrían ser desde enfoques personales hasta empresariales.

1.3.2.6. Importancia de la motivación

Como detalla Candela (2016) las definiciones que se tiene de motivación y cada uno de los factores que suelen afectar al estado motivacional de los trabajadores, son puntos importantes que deberían de ser necesario su conocimiento por parte de los gestores de personas. En cada una de las situaciones al momento de gestionar a los colaboradores, es necesario que los gerentes conozcan cuales son las acciones más importantes que les permitan desarrollar un comportamiento esperado en ellos. El comportamiento que se espera, deberán de estar estructuradas con la intención de poder maximizar el desempeño laboral de los trabajadores. Los jefes del área de recursos, deben de garantizar el desarrollo correcto de las estrategias con la finalidad de mejorar los desempeños que espera la empresa.

Los llamados gerentes de personas deberán de avalar en todo momento la correcta planificación de las actividades estratégicas, la salvaguardia de toda aquella inversión que se realice del capital, el empleo de los sistemas tecnológicos adecuados, implantar cadenas de valor de entrega y principalmente establecer políticas saludables en cuanto a la administración de personas con el propósito de generar niveles motivacionales correctos. De acuerdo a esto se tendría que emplear todos aquellos enfoques de la motivación intrínseca como también los de la motivación extrínseca, a fin de generar resultados mejores.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) expresan que las investigaciones deben justificarse de manera teórica con el fin de garantizar un aporte científico al conocimiento**.** La justificación teórica suele darse al momento de señalar el valor importante que tiene la investigación de un problema durante el desarrollo de una teoría científica. Lo cual suele indicar que el estudio permitió llevar a cabo una innovación científica para el cual es indispensable realizar un balance o estado de la cuestión del problema que se viene investigando. Los autores utilizados en el estudio fueron Gan (2007) para el estudio del comportamiento organizacional y para la motivación intrínseca el autor Candela (2016).

Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico la investigación debe probar la validez de sus hallazgos a través de la aplicación de métodos científicos y estadísticos (Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez, 2011). Dicha investigación realizada podrá contar con un enfoque netamente cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva, correlacional, el cual permite la descripción de las diversas características del clima organizacional y la motivación laboral, así como también establecer el grado de relación que existen entre las variables de estudio de los

colaboradores de la empresa de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima. Para la recolección de datos y toma de información se hará uso de la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario.

Justificación social

Finalmente la investigación se sustenta en la importancia que tiene para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa en estudio (Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez, 2011). La investigación es importante porque permitirá encontrar las principales causas que generan un nivel motivación laboral determinado en los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

1.6. Hipótesis

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima

1.7.2. Objetivos específicos

Caracterizar el clima organizacional que presenta de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

Determinar el grado de motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

Identificar los factores que fortalecen el clima organizacional de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación utilizó un tipo de investigación de descriptiva con el fin de determinar las características que presenta el clima organizacional y la motivación intrínseca los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima, el desarrollo del trabajo, se detalló exhaustivamente el comportamiento que tienen las dimensiones de las variables de estudio en la realidad problemática.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) detallan que las investigaciones descriptivas, abordan el describir las realidades problemáticas de una variable.

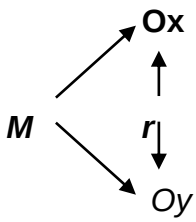
Además, la presente investigación también presentó una orientación correlacional, debida que se buscó encontrar el grado de relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los colaboradores de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones correlaciones, encuentran mediante medios estadísticos las correlaciones que presentan las variables de estudio

Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se utilizó es el no experimental.

Del Cid, Méndez y Sandoval (2007) detallan que los diseños no experimentales, no manipulan las variables de investigación.
Se utilizó el siguiente diseño siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O_x = Clima organizacional

O_y = Motivación intrínseca

r= es el coeficiente de correlación entre Ox y Oy.

2.2. Población y muestra

Tamayo (2008) refiere que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluso la totalidad de unidades o totalidades que integran dichos fenómenos. La población estuvo conformada por los colaboradores que ejecutan actividades administrativas de índole de archivo, planificación y control en la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima, los cuales suman un total de 56 elementos actualmente contratados en la entidad.

Muestra

Debido a que la población de estudio es poco significativa, se decidió utilizar como muestra al total de los colaboradores que ejecutan actividades administrativas de índole de archivo, planificación y control, que suman 56 elementos

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional

De acuerdo a Litwin y Stinger, (1998), citado por Gan (2007), menciona que es el ámbito o lugar donde una persona o grupo de personas suelen trabajar de manera diaria , el trato que un jefe o una persona superior a los demás puede tener con sus colaboradores , la correlación que existe entre los trabajadores de la organización y sobre todo la relación que guarda con los proveedores y clientes, cada uno de estos elementos que se han nombrado son aquellos que forman parte de lo que común mente se conoce como Clima Organizacional

Variable dependiente: Motivación intrínseca

Son los motivos interiores que encuentra cada persona para desarrollar un trabajo de calidad, sin necesidad de tener estímulos externos propios de la

empresa. En este sentido la motivación intrínseca es una fuerza propia que se encuentra dentro de las personas, y los mueve al logro de objetivos de objetivos organizacionales (Candela, 2016).

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / instrumentos
Clima organizacional	Responsabilidad	Nivel de autonomía en toma de decisiones	En la empresa todos tienen oportunidad de tomar decisiones organizacionales	Likert Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
		Nivel de responsabilidades	Las funciones y responsabilidades de cada unidad de trabajo, se encuentra delimitadas y definidas		
	Recompensa	Nivel de recompensas	El logro de objetivos es reconocido y felicitado por las jefaturas		
			Los aspectos de recompensa económica son atractivos		
	Desafío	Nivel de desafíos laborales	Los colaboradores aseguran realizar un trabajo orientado al logro de objetivos		
		Nivel de cumplimiento de objetivos	Los colaboradores, tienen facilidad de sugerir los aspectos de los objetivos de trabajo		
	Relaciones	Nivel de relaciones sociales con compañeros	Usualmente existen relaciones respetuosas y de coordinación entre los miembros del equipo		
		Nivel de relaciones sociales con jefes	Los niveles organizacionales superiores son accesibles para lograr una comunicación fluida.		
	Cooperación	Nivel de apoyo de compañeros	Existe un alto grado de cooperación entre los miembros de trabajo.		
		Nivel de apoyo de directivos	Los niveles organizacionales estratégicos, proveen de apoyo en el trabajo.		
	Estándares	Percepción de normas de rendimiento	Los funciones y actividades se encuentran normalizadas en documentos de trabajo		
		Nivel de preparación	Existe una política de capacitación a favor de las competencias laborales.		
	Conflictos	Nivel de conflictos	Existen actividades de coordinación para superar problemas en el trabajo.		
			Generalmente los conflictos, permiten encontrar soluciones innovadoras a los problemas		
	Identidad	Nivel de identidad con la organización	Los colaboradores muestran sentimientos positivos y compromiso por la organización		
		Nivel de compromiso	Existe una alta identidad con la organización		

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
Motivación intrínseca	Satisfacción inherente	Persistencia	Obtengo productos de calidad, debido a mi persistencia.	Likert	Encuesta
		Cumplimiento de objetivos	No importa otorgar horas extras para lograr los objetivos organizacionales.		
			Siento satisfacción cuando logro los objetivos de la organización.		
		Nivel de curiosidad intelectual	Siempre estoy dispuesto a asumir nuevos retos para seguir aprendiendo		
			Generalmente leo documentos relacionados a noticias de mi trabajo.		
	Motivación de saber	Nivel de motivación de aprender	Me auto capacito para seguir siendo empleable		
			Generalmente tomo cursos relacionados con mis aspectos laborales		
		Búsqueda de capacitaciones	Me gusta ser competitivo, por eso tomo capacitaciones por mi propia cuenta.		
	Motivación de logro de objetivos	Nivel de responsabilidad interna	Me gusta ser responsable y cumplo con todas mis actividades.		Cuestionario
			Las tareas las cumplo porque es una obligación laboral.		
		Nivel de involucramiento en el proceso de logro	Doy todo de mí para lograr los objetivos organizacionales.		
		Nivel de satisfacción de necesidades personales	Las tareas laborales me permiten satisfacer mis necesidades personales.		
	Motivación de experimentar la simulación	Satisfacción de necesidades familiares	El trabajo que realizo dentro de la organización, permite la tranquilidad de mi familia		
		Competitiva	Siempre me oriento a ser más competitivo.		
		Nivel de competencia	Me esfuerzo para ser más competente.		

Fuente: elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos:

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), establecen que el enfoque cuantitativo, utilizan generalmente la técnica de la encuesta para obtener datos numéricos y ordenados**.** La técnica utilizada es la encuesta, debido al enfoque cuantitativo de la investigación, además la naturaleza correlacional de la misma obliga a recolectar información de tipo numérica y cuantitativa la cual pueda ser analizada en el programa SPSS, con el fin de obtener el grado de grado de correlación que presentan las variables de estudio, y ordenar las dimensiones de las variables a través de niveles.

Instrumentos de recolección de datos:

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), explican que el cuestionario es una serie de preguntas ordenadas que persiguen un fin. El instrumento que fue utilizado en la presente investigación fue el cuestionario el cual consta de un listado de preguntas de acuerdo a las variables a tomar en cuenta. Los cuestionarios fueron construidos en base al número de dimensiones de las variables de estudio.

El cuestionario para estudiar la variable clima organizacional se encuentra conformado en base 16 reactivos que estudian 8 dimensiones de la variable. El cuestionario para estudiar la variable desempeño laboral se encuentra conformado en base 10 reactivos que estudian 4 dimensiones de la variable.

Debido al tipo de la investigación, se ordenaron las escalas de respuesta en base a la escala ordinal tipo Likert, considerando 5 niveles.

Confiablidad del instrumento para medir la variable independiente

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

Tabla 4
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	16

Fuente: SPSS 24

Confiablidad del instrumento para medir la variable dependiente

Tabla 5
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

Tabla 6
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	15

Fuente: SPSS 24

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El método de análisis utilizado fue el deductivo, el cual permitió discutir los resultados de la investigación, partiendo de las teorías generales y puntualizando algunos puntos concretos y particulares de las características que presentan las variables de estudio.

Para la tabulación de datos, se utilizó una matriz de doble entrada en el paquete de Excel, la cual fue introducida en el programa SPSS, el cual permitió detallar los resultados en tablas y figuras.

2.6. Criterios éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) indican los siguientes criterios éticos lo cuales se pueden aplicar a cualquier empresa:

El principio de libertad y responsabilidad, la investigación tuvo como premisa, que los colaboradores de la institución participaran de manera electiva en la aplicación de los instrumentos de investigación.

La confidencialidad, en todo momento se guardó en reserva los datos recogidos de los colaboradores de la empresa

La confirmabilidad, lo cual quiere decir que el presente estudio incluyo solo información real y verdadera al no intercambiar los datos dados por los colaboradores y plasmar la información tal y como se estuvo dando.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) indican los siguientes criterios de rigor científico lo cuales se pueden aplicar a investigaciones:

Credibilidad: Puesto que se buscó aumentar la probabilidad de que los datos obtenidos sean verdaderos y los resultados del estudio reconocidos como veraces.

Transferibilidad: Posibilidad de aplicar los resultados obtenidos a otros temas de interés e importancia.

Dependencia: Seguridad de que una variable de la presente investigación dependa de la otra.

Confirmación: Seguridad de que los resultados están correctamente establecidos y dan fe de lo realizado en la investigación.

CAPÍTULO III:
RESULTADOS

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 7

Baremo de la variable independiente

	Min	Max	Amp	Rango	Bajo	Medio	Alto
Responsabilidad	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Recompensa	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Desafío	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Relaciones	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Cooperación	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Estándares	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Conflictos	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Identidad	2	10	8	3	2--5	6--9	10--13
Total	16	80	64	21	16--37	38--59	60--81

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 8

Baremo de la variable dependiente

	Min	Max	Amp	Rango	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción inherente	3	15	12	4	3--7	8--12	13--17
Motivación del saber	5	25	20	7	5--12	13--20	21--28
Logro de objetivos	3	15	12	4	3--7	8--12	13--17
Experimentación de saber	4	20	16	5	4--9	10--15	16--21
Total	15	75	60	20	15--35	36--56	57--77

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 9
Dimensión responsabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	30	54%
Alto	26	46%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 1 Dimensión responsabilidad

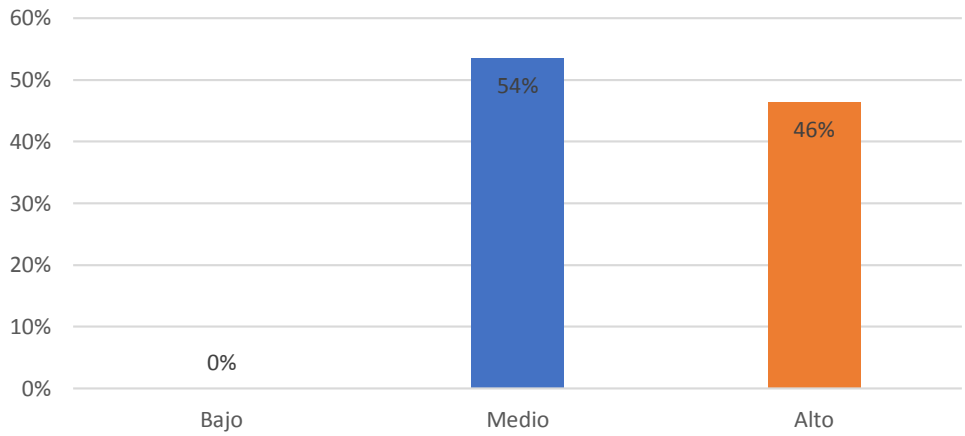


Figura 1: Del promedio de los reactivos de la dimensión responsabilidad, se muestra que el 54% de los colaboradores de la institución encuentran un nivel medio en la dimensión responsabilidad. En este sentido se logra deducir que en general los colaboradores pueden intervenir en tomar decisiones en la gestión de la institución, además se observa que las responsabilidades de cada tarea y las funciones de los puestos, se observan claramente delimitadas, con el fin de establecer las responsabilidades de cada uno.

Tabla 10

Preguntas de la dimensión responsabilidad

Dimensión responsabilidad	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
En la empresa todos tienen oportunidad de tomar decisiones organizacionales	0	0%	2	4%	3	5%	25	45%	26	46%
Las funciones y responsabilidades de cada unidad de trabajo, se encuentra delimitadas y definidas	0	0%	0	0%	0	0%	3	5%	53	95%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 11
Dimensión recompensa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	56	100%
Alto	0	0%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 2 Dimensión recompensa

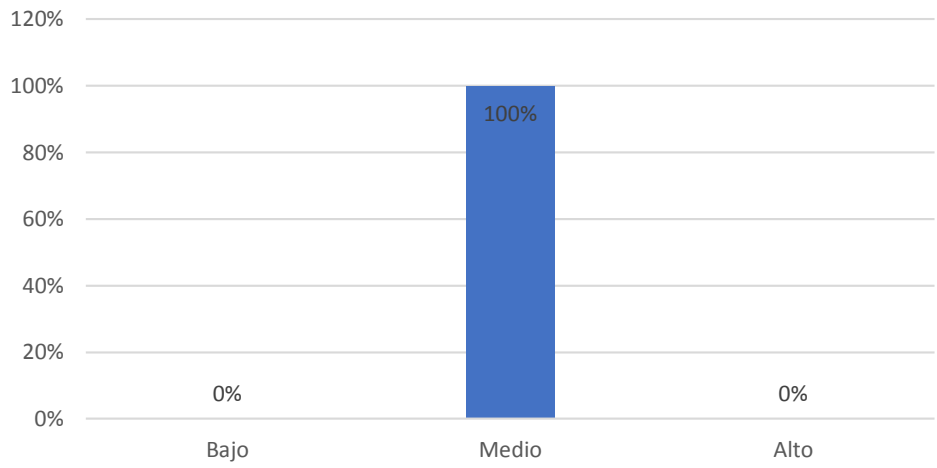


Figura 2: Del total de los reactivos de la dimensión recompensa, se muestra que el 100% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión recompensa. En este sentido se logra deducir que existen ciertas percepciones negativas con respecto al reconocimiento de los logros de tareas, y de manera principal se observa una percepción baja con respecto a la aceptación de la remuneración económica que ofrece la institución con respecto a otras instituciones.

Tabla 12
Preguntas de la dimensión recompensa

Dimensión recompensa	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El logro de objetivos es reconocido y felicitado por las jefaturas	0	0%	0	0%	1	2%	23	41%	32	57%
Los aspectos de recompensa económica son atractivos	0	0%	9	16%	2	4%	40	71%	5	9%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 13
Dimensión desafío

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	55	98%
Alto	0	0%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 3 Dimensión desafío

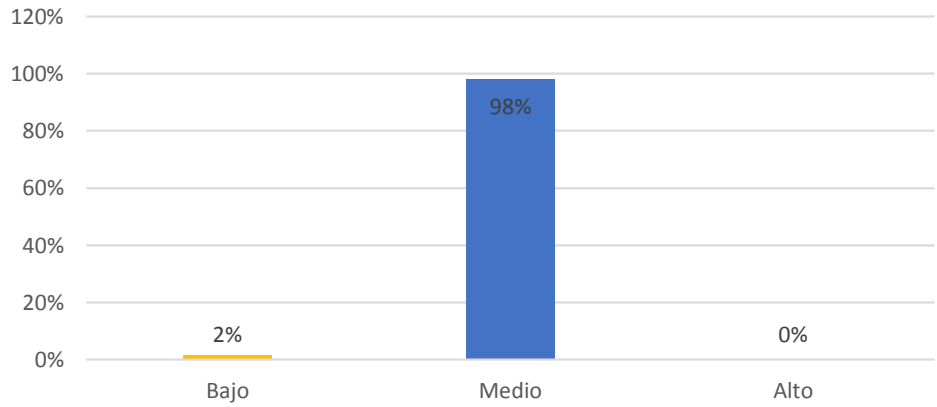


Figura 3: Del total de los reactivos de la dimensión desafío, se observa que el 98% de los colaboradores encuentra un nivel medio en los desafíos que se encuentran en las tareas laborales. En gran parte los colaboradores se muestran prestos a lograr los objetivos de la institución, además para lograr los objetivos institucionales, los colaboradores pueden tomar decisiones en la conformación de los indicadores de los objetivos institucionales. Cuando los objetivos institucionales son consensuados, se puede lograr un mejor nivel de logro de los objetivos.

Tabla 14

Preguntas de la dimensión desafío

Dimensión desafío	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Los colaboradores aseguran realizar un trabajo orientado al logro de objetivos	0	0%	2	4%	1	2%	0	0%	53	95%
Los colaboradores, tienen facilidad de sugerir los aspectos de los objetivos de trabajo	0	0%	22	39%	9	16%	25	45%	0	0%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 15
Dimensión relaciones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	47	84%
Alto	9	16%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 4 Dimensión relaciones

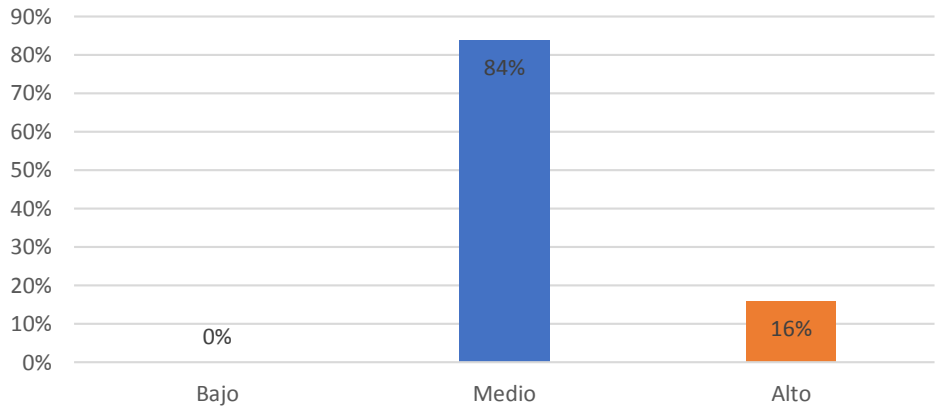


Figura 4: Del total de los reactivos de la dimensión relaciones, se observa que el 84% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión relaciones. De los datos se desprende que en general existe un trato agradable y cortes entre los colaboradores de la institución, además se observa que existe un alto grado de confianza para poder interactuar con el personal que se encuentra en los niveles más altos de la institución. Cuando existen unas relaciones buenas entre los miembros del personal, se obtiene una mejor percepción de bienestar entre los miembros del equipo.

Tabla 16

Preguntas de la dimensión relaciones

Dimensión relaciones	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Usualmente existen relaciones respetuosas y de coordinación entre los miembros del equipo	0	0%	6	11%	0	0%	39	70%	11	20%
Los niveles organizacionales superiores son accesibles para lograr una comunicación fluida.	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	54	96%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 17
Dimensión cooperación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	25%
Medio	37	66%
Alto	5	9%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 5 Dimensión cooperación

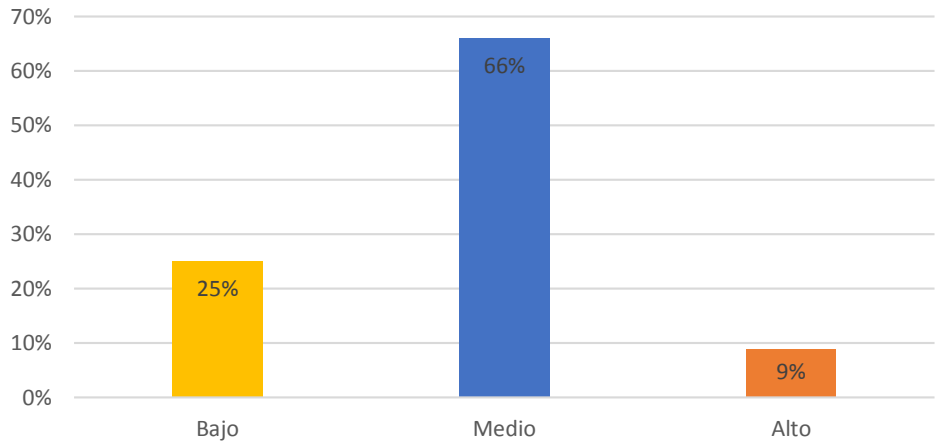


Figura 5: Del total de los reactivos de la dimensión cooperación, se observa que el 66% de los colaboradores encuentra un nivel medio entre las actividades de cooperación entre los miembros del equipo, mientras que un 25% encuentra un nivel bajo entre las actividades de cooperación. De los resultados se logra deducir que existe un alto grado de coordinación entre los diferentes miembros del equipo, además se percibe que las jefaturas y líderes de la institución se muestran prestos para facilitar acciones de apoyo para el logro de los objetivos de la institución

Tabla 18

Preguntas de la dimensión cooperación

Dimensión cooperación	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Existe un alto grado de cooperación entre los miembros de trabajo.	9	16%	0	0%	8	14%	34	61%	5	9%
Los niveles organizacionales estratégicos, proveen de apoyo en el trabajo.	7	13%	7	13%	7	13%	30	54%	5	9%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 19
Dimensión estándares

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	52	93%
Alto	3	5%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 6 Dimensión estándares

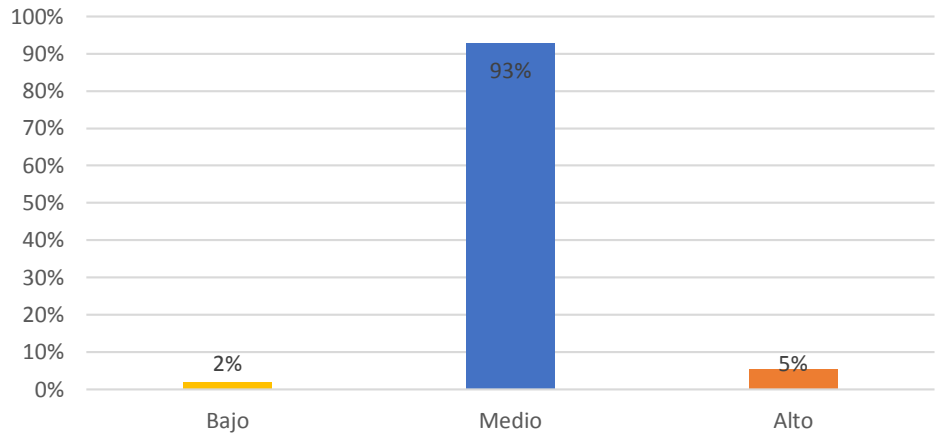


Figura 6: Del total de los reactivos de la dimensión estándares, se observa que el 93% de los colaboradores encuentra un nivel medio en las estructuras estandarizadas de la institución. De los resultados se observa que la institución cuenta con normas y reglamentos que pueden guiar el comportamiento y actuar de los colaboradores, además se observa que dentro de la institución existe una política marcada orientada a capacitar a los colaboradores. Cuando una institución tiene una estructura estandarizada, favorece al logro de los objetivos organizacionales y fomenta un buen clima organizacional.

Tabla 20

Preguntas de la dimensión estándares

Dimensión estándares	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Los funciones y actividades se encuentran normalizadas en documentos de trabajo	0	0%	6	11%	1	2%	27	48%	22	39%
Existe una política de capacitación a favor de las competencias laborales.	0	0%	0	0%	2	4%	24	43%	30	54%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 21
Dimensión conflictos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	16	29%
Alto	40	71%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 7 Dimensión conflictos

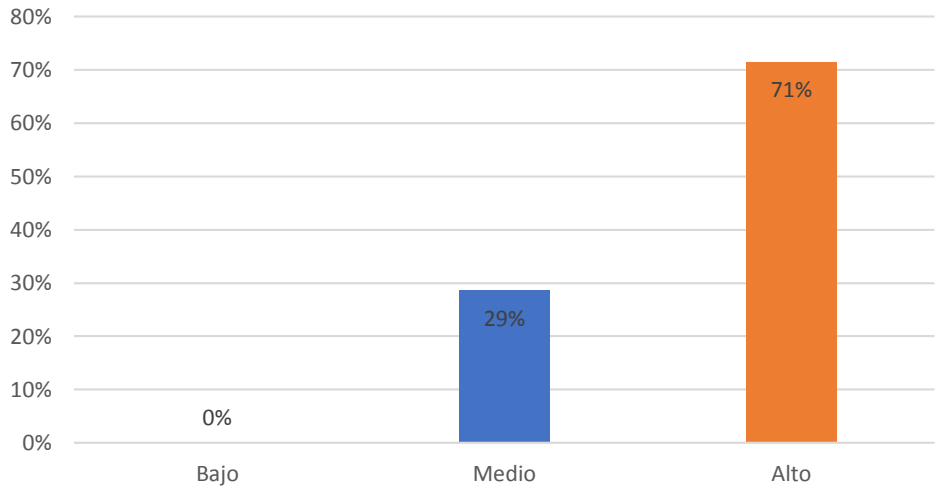


Figura 7: Del total de los reactivos se observa que el 71% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión conflictos, esto permite deducir que los conflictos por posturas diferente o intereses en contra posición, son resueltos de la mejor manera, garantizando el logro de los objetivos organizacionales. En este sentido se logra establecer que los conflictos que se encuentra dentro de la institución, permiten encontrar mejorar soluciones a problemas cotidianos.

Tabla 22

Preguntas de la dimensión conflictos

Dimensión conflictos	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Existen actividades de coordinación para superar problemas en el trabajo.	0	0%	0	0%	2	4%	12	21%	42	75%
Generalmente los conflictos, permiten encontrar soluciones innovadoras a los problemas	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%	54	96%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 23
Dimensión identidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	8	14%
Alto	48	86%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 8 Dimensión identidad

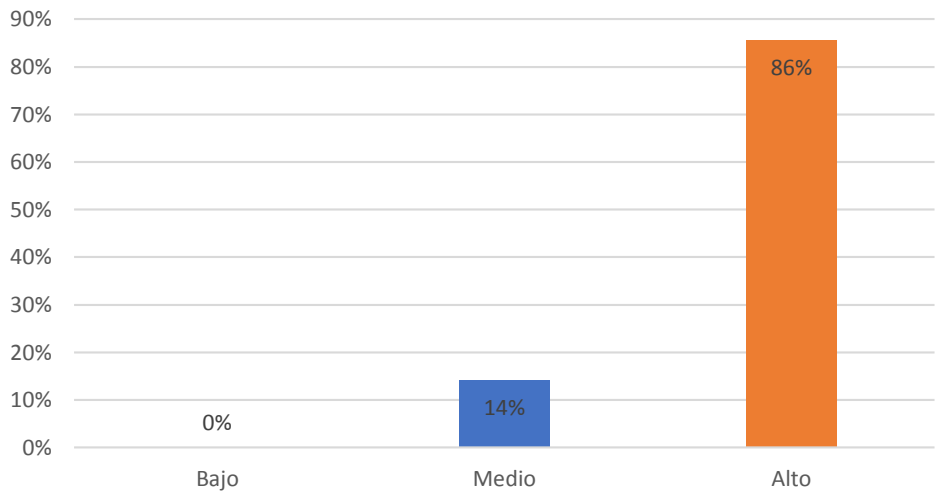


Figura 8: Del total de los reactivos de la dimensión identidad, se observa que el 86% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la identificación que tiene los colaboradores con la institución. En general los colaboradores se sienten identificados con la institución y mantienen un alto de compromiso con la institución.

Tabla 24

Preguntas de la dimensión identidad

Dimensión identidad	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Los colaboradores muestran sentimientos positivos y compromiso por la organización	0	0%	0	0%	1	2%	2	4%	53	95%
Existe una alta identidad con la organización	0	0%	0	0%	0	0%	5	9%	51	91%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 25

Variable clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	2	4%
Alto	54	96%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 9 Variable clima organizacional

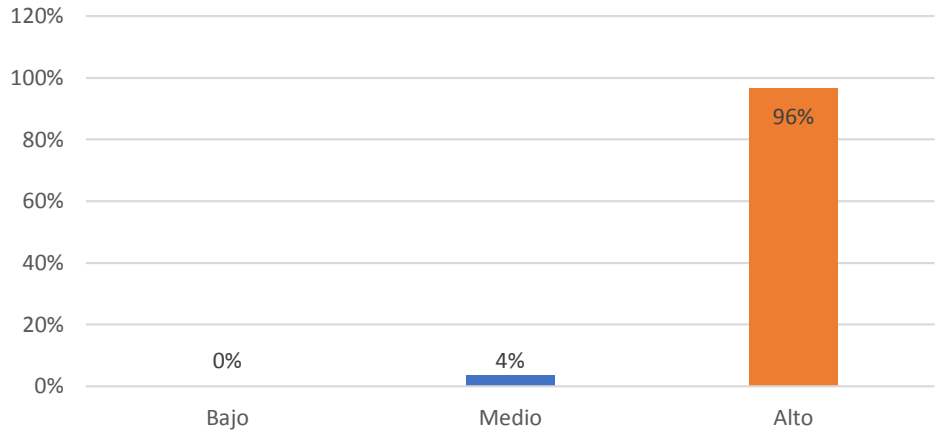


Figura 9: Del total de los reactivos del variable clima organizacional, se observa que el 96% de los colaboradores encuentra un nivel alto. En este sentido se observa una sensación positiva de los colaboradores hacia la organización.

Tabla 26

Dimensión satisfacción inherente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	1	2%
Alto	55	98%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 10 Dimensión satisfacción inherente

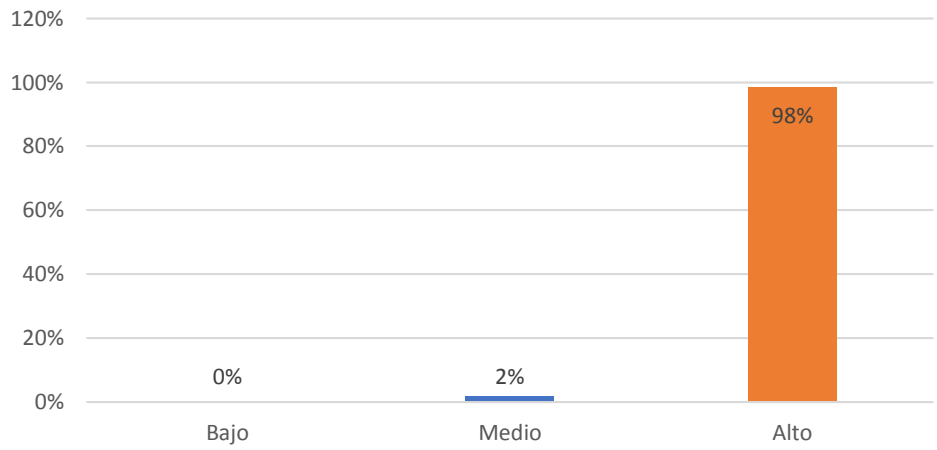


Figura 10: Del total de los reactivos de la dimensión satisfacción inherente encuentra que el 98% de los colaboradores percibe un nivel alto en la dimensión. En general se observa que los colaboradores se preocupan por lo lograr un producto de calidad, además los colaboradores se esfuerzan por laborar fuera del horario laboral para lograr los objetivos institucionales, finalmente los colaboradores se encuentran se encuentran satisfechos con los objetivos que se logran dentro de la institución.

Tabla 27

Preguntas de la dimensión satisfacción inherente

Dimensión satisfacción inherente	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Obtengo productos de calidad, debido a mi persistencia.	0	0%	0	0%	0	0%	5	9%	51	91%
No importa otorgar horas extras para lograr los objetivos organizacionales.	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	54	98%
Siento satisfacción cuando logro los objetivos de la organización.	0	0%	0	0%	5	9%	22	39%	29	52%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 28

Dimensión motivación de saber

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	4	7%
Alto	52	93%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 11 Dimensión motivación de saber

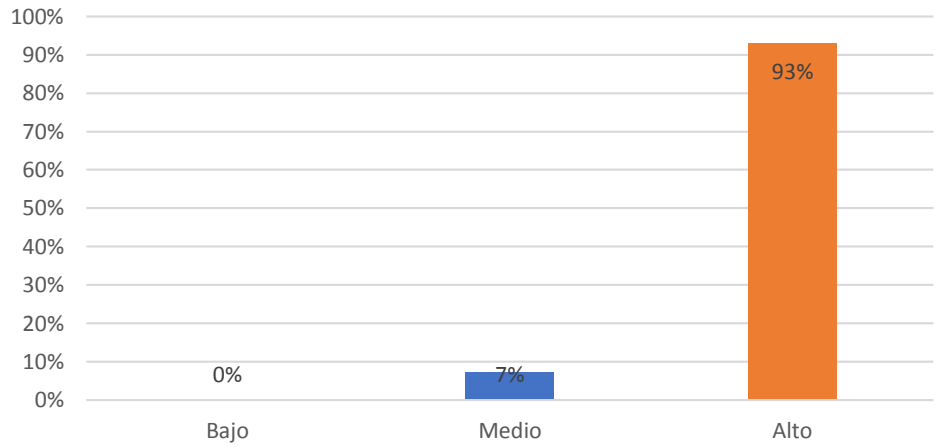


Figura 11: Del total de los reactivos de la dimensión motivación de saber, el 93% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión motivación de saber, en este sentido los colaboradores se encuentran prestos a intentar nuevas funciones y actividades con el fin de mejorar competencias y capacidades, los colaboradores lograr interesarse en otros temas que no tienen que ver con las actividades directas del trabajo, además los colaboradores se encuentran interesados en capacitarse constantemente con el fin de ser más competitivos.

Tabla 29

Preguntas de la dimensión motivación de saber

Dimensión motivación de saber	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Siempre estoy dispuesto a asumir nuevos retos para seguir aprendiendo	0	0%	2	4%	3	5%	16	29%	35	63%
Generalmente leo documentos relacionados a noticias de mi trabajo.	0	0%	0	0%	7	13%	8	14%	41	73%
Me auto capacito para seguir siendo empleable	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	56	####
Generalmente tomo cursos relacionados con mis aspectos laborales	0	0%	0	0%	0	0%	4	7%	52	93%
Me gusta ser competitivo, por eso tomo capacitaciones por mi propia cuenta.	0	0%	4	7%	0	0%	5	9%	47	84%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 30

Dimensión logro de objetivos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	56	100%
Alto	0	0%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 12 Dimensión logro de objetivos

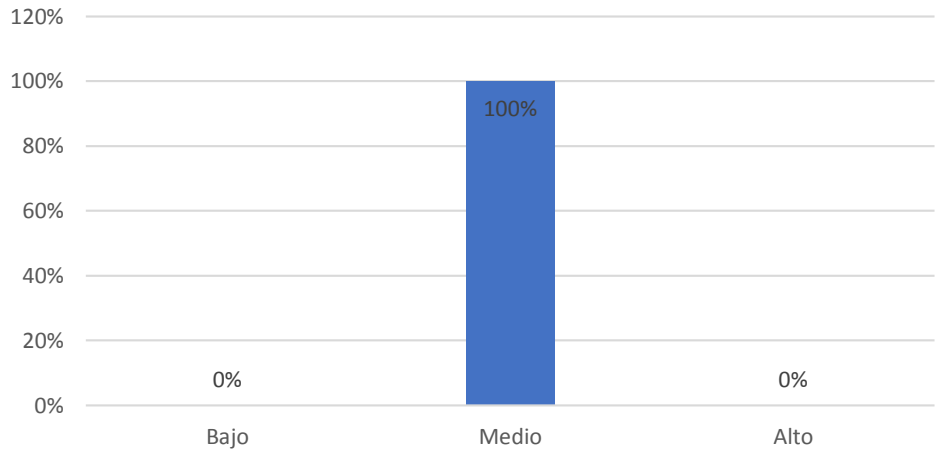


Figura 12: Del total de los reactivos de la dimensión logro de objetivos se observa que el 100% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión logro de objetivos. En general los colaboradores toman con responsabilidad las funciones encomendadas por la institución, las personas no se sienten obligadas a cumplir con la institución, finalmente las personas se muestran prestas para lograr todos los objetivos organizacionales.

Tabla 31

Preguntas de la dimensión logro de objetivos

Dimensión logro de objetivos	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Me gusta ser responsable y cumplo con todas mis actividades.	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	54	96%
Las tareas las cumplo porque es una obligación laboral.	18	32%	38	68%	0	0%	0	0%	0	0%
Doy todo de mí para lograr los objetivos organizacionales.	0	0%	1	2%	3	5%	4	7%	48	86%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 32
Dimensión experimentación de simulación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	4	7%
Alto	52	93%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 13 Dimensión experimentación de simulación

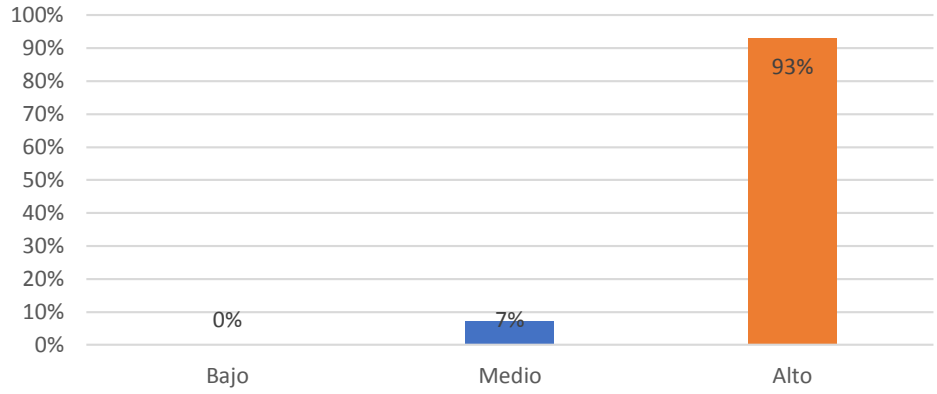


Figura 13: Del total de los reactivos de la dimensión experimentación de simulación, se observa que el 93% de los colaboradores percibe un nivel alto en las actividades de experimentación de simulación, en este sentido se evidencia una percepción positiva de desarrollo personal y laboral al momento de cumplir con las tareas encomendadas, además el trabajo desarrollo dentro de la institución permite el sostenimiento del núcleo de la familia, además el trabajo diario se orienta a ser más competitivo que los demás colaboradores.

Tabla 33

Preguntas de la dimensión experimentación de simulación

Dimensión experimentación de simulación	TD		D		I		A		TA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Las tareas laborales me permiten satisfacer mis necesidades personales.	0	0%	0	0%	0	0%	27	48%	29	52%
El trabajo que realizo dentro de la organización, permite la tranquilidad de mi familia	0	0%	0	0%	4	7%	30	54%	22	39%
Siempre me oriento a ser más competitivo.	0	0%	0	0%	0	0%	4	7%	52	93%
Me esfuerzo para ser más competente.	0	0%	0	0%	2	4%	2	4%	52	93%

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 34
Variable de motivación intrínseca

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Medio	2	4%
Alto	52	93%
Total	56	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Figura 14 Variable de motivación intrínseca

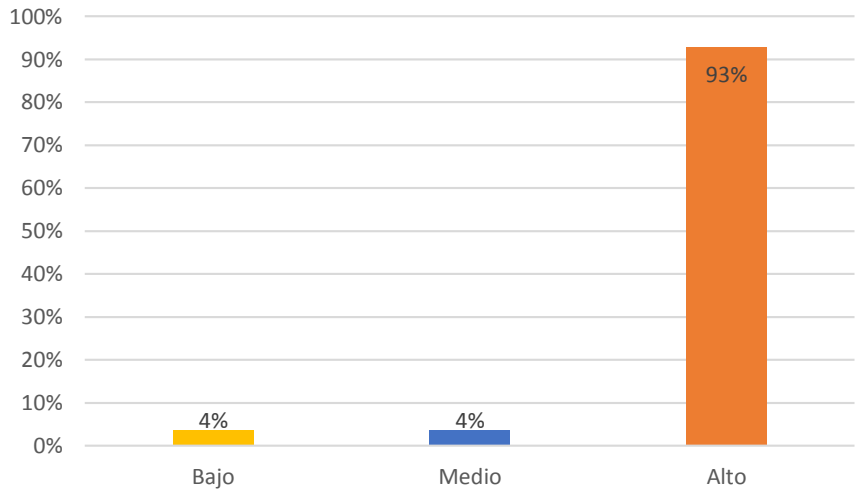


Figura 14: Del total de los reactivos de la variable motivación intrínseca, se evidencia que el 93% de los colaboradores muestra un nivel alto de motivación intrínseca. Esto quiere decir que los colaboradores encuentran en sí mismo los suficientes motivos para realizar un trabajo de calidad con el fin de lograr los objetivos propuestos por la institución.

Tabla 35
Correlaciones entre variables

		Clima organizacional	Motivación intrínseca
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,873**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Motivación intrínseca	Correlación de Pearson	,873**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 36
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	152,759[a]	64	,000
Razón de verosimilitud	115,892	64	,000
Asociación lineal por lineal	9,748	1	,002
N de casos válidos	56		

Fuente: Elaboración propia

3.2. Discusión de resultados

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima

Luego de la aplicación de la estadística correlacional se observa un coeficiente de r =0.873, el cual indica una correlación fuerte y positiva entre ambas variables de investigación.

Los resultados concuerdan con la investigación de Plasencia y Viñas (2019) encuentran que existe una estrecha relación entre el clima organizacional y la motivación laboral, de los resultados se puede deducir que, si la institución mejora el ambiente del clima organizacional, entonces se pueden mejorar los motivos internos de los colaboradores para encontrar los esfuerzos suficientes para lograr los objetivos de la institución.

Caracterizar el clima organizacional que presenta de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

El clima organizacional de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de lima, se caracteriza por presentar un nivel alto. De acuerdo a Litwin y Stinger, (1998), citado por Gan (2007), menciona que es el ámbito o lugar donde una persona o grupo de personas suelen trabajar de manera diaria , el trato que un jefe o una persona superior a los demás puede tener con sus colaboradores , la correlación que existe entre los trabajadores de la organización y sobre todo la relación que guarda con los proveedores y clientes, cada uno de estos elementos que se han nombrado son aquellos que forman parte de lo que común mente se conoce como Clima Organizacional, por lo que de acuerdo a lo mencionado este puede ser la barrera o valla que impida el adecuado y correcto desenvolvimiento de la empresa en su conjunto o de explicitas personas las cuales suelen encontrarse dentro o fuera de ella, asimismo estas también suelen ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de las personas que integran estas organizaciones. En suma, es la forma de poder dar a conocer de manera personal la percepción que los trabajadores y directivos las cuales se forman de la organización a las cuales pertenece el cual suele tener una incidencia de forma

directa en el desarrollo de esta.

La investigación de Alvarado (2018) encuentra que un nivel alto de clima organizacional en una institucional, el cual permite un óptimo desarrollo de los colaboradores, en este sentido la percepción de los colaboradores es positiva y permite desarrollar a plenitud la sensación de bienestar del personal de los servidores dentro de la institución.

En este sentido se puede afirmar que dentro de la institución, el clima organizacional se encuentra satisfactoriamente gestionando, permitiendo una cooperación optima entre los servidores públicos, además se percibe una sensación de bienestar dentro de la institución, la cual permite el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Determinar el grado de motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

Del total de los reactivos de la variable motivación intrínseca, se evidencia que el 93% de los colaboradores muestra un nivel alto de motivación intrínseca. Esto quiere decir que los colaboradores encuentran en sí mismo los suficientes motivos para realizar un trabajo de calidad con el fin de lograr los objetivos propuestos por la institución. Son los motivos interiores que encuentra cada persona para desarrollar un trabajo de calidad, sin necesidad de tener estímulos externos propios de la empresa. En este sentido la motivación intrínseca es una fuerza propia que se encuentra dentro de las personas, y los mueve al logro de objetivos de objetivos organizacionales (Candela, 2016). La investigación de Pacheco (2018) indica que a medida que la variable motivación laboral se esté desarrollando correcta y satisfactoriamente, la variable clima organizacional mejorará gradualmente para la empresa, por lo tanto se puede deducir que los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima, tienen un alto grado de motivación intrínseca debido al buen clima organizacional que existe en la institución.

Identificar los factores que fortalecen el clima organizacional de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

La dimensión conflictos, de acuerdo a la percepción del 71% de los servidores presente un nivel alto, esto quiere decir que los conflictos promueven el desarrollo y toma de decisiones que permiten llegar a acuerdos importantes dentro de la organización.

De acuerdo a Litwin y Stinger (1998), citado por Gan (2007) los conflictos son el sentimiento del grado en que los participantes de las organizaciones o empresas, tanto pares como superiores, llegan a aceptar las opiniones discrepantes y no se encuentran con el temor de poder enfrentar y dar solución a los problemas tan pronto surjan. Se debe hacer énfasis que los conflictos hasta cierto punto pueden ser beneficios, las críticas, los aportes y las discrepancias hacen que se rescaten diferentes puntos de vistas, que pueden enriquecer la solución a un problema. En cambio, pueden existir conflictos negativos, que, en vez de solucionar un problema, generan pérdidas de tiempo y energía entre los colaboradores.

Del total de los reactivos de la dimensión identidad, se observa que el 86% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la identificación que tiene los colaboradores con la institución. De acuerdo a Litwin y Stinger (1998), la identidad es la capacidad que uno tiene para tener la sensación de pertenencia a la organización el cual es un dispositivo sumamente importante y sobre todo con gran valor dentro de los grupos de trabajo. En la gran mayoría suele ser la sensación de contar con la intervención de los objetivos personales con los de la empresa.

CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se obtiene un coeficiente de r =0.873, el cual indica una correlación fuerte y positiva entre ambas variables de investigación.

El clima organizacional de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de lima, se caracteriza por presentar un nivel alto, el cual se caracteriza por permitir la coordinación de actividades entre departamentos.

Del total de los reactivos de la variable motivación intrínseca, se evidencia que el 93% de los colaboradores muestra un nivel alto de motivación intrínseca. Esto quiere decir que los colaboradores encuentran en sí mismo los suficientes motivos para realizar un trabajo de calidad con el fin de lograr los objetivos propuestos por la institución.

La dimensión conflictos, de acuerdo a la percepción del 71% de los servidores presente un nivel alto, esto quiere decir que los conflictos promueven el desarrollo y toma de decisiones que permiten llegar a acuerdos importantes dentro de la organización. Del total de los reactivos de la dimensión identidad, se observa que el 86% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la identificación que tiene los colaboradores con la institución.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que el área de recursos humanos, fortalezca las actividades de clima organizacional, debido a que el clima que perciben los colaboradores, tiene un impacto significativo en la motivación intrínseca de los colaboradores.

Para mejorar el clima organizacional, la gerencia de recursos humanos debe mejorar las acciones que permiten la asignación de nuevas responsabilidades a los colaboradores, fomentando en todo momento la autonomía de cada colaborador en el desarrollo del trabajo.

La gerencia de recursos debe aplicar programas y talleres que promuevan la automotivación de los servidores de la entidad, se recomienda programas de coaching y capacitación de competencias.

De los resultados se recomienda que las jefaturas de cada área promuevan el dialogo entre colaboradores con el objeto de compartir puntos de vista y lograr nuevas formas innovadores de afrontar problemas comunes del trabajo.

REFERENCIAS

Ahmed, D. y Rida, N. (2019). *Impact of Motivation on Employees Performance in Pakistan. Bussiness Management and Strategy* (10), 1. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3381441

Asha, S. y Warrier, U. (2017). *A Study on the effect of Intrinsic and Extrinsic Employee Motivation on Organisational Commitment with respect to IT Sector*. Journal of Business and Management. Recuperado de: https://pdfs.semanticscholar.org/f52c/7a88434e8381046ec0a9b9a600453777996f.pdf

Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos:* gestión por competencias. Buenos Aires: Granica

Alvarado, A. (2018). *La motivación laboral y su relación con el clima organizacional en la empresa de transportes Turismo Alvarado E.I.R.*L. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo (tesis). Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1725

Arévalo, L. (2017). *Propuesta de mejoramiento del clima organizacional en la Oficina Local del Instituto Colombiano Agropecuario "ICA" de la ciudad de Ocaña Norte de Santander*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Colombia. Recuperado: http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1898/1/30906.pdf

Ayala, C. (2016). *Clima organizacional y los enfoques teóricos de la motivación para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones*. Universidad Autónoma del Estado de México. México. Recuperado: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99184/CARLA%20NEREIDA%20AYALA%20MILLAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabada, D. (2019). *Propuesta de un programa de motivación laboral para mejorar el clima organizacional de la empresa de fabricaciones metálicas "FAMETAL SAC". Chiclayo, 2019.* Universidad Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. Recuperado: http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/7753/BC-%204006%20CABADA%20SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camargo, Y. y Rodríguez, K. (2017). Propuesta de mejoramiento del clima organizacional en la oficina local del instituto colombiano agropecuario ICA de la ciudad de Ocana Norte Santander. (tesis). Recuperado de: http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/1898

Candela, R. (2016). *Motivación en el trabajo: Un acercamiento.* 4ta edición. Editorial El País. España.

Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral.* Colombia. Ecoe Ediciones.

Contreras, L. y Montes, B. (2017). *Clima organizacional, motivación y sentido de vida en una compañía del sector textil. Universidad Santo Tomás.* Colombia. Recuperado: http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10295/Montesbrenda2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración. Modelos utilizados en la medición del clima organizacional.* Madrid. ESIC Editorial.

Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.

Donado, J. (2019). *Fortalecimiento del clima organizacional de la empresa AM Entertainment en Bogotá-Colombia.* Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Colombia. Recuperado: http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/2576/1/32186.pdf

Estela, E. y Puyo, J. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.* Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Recuperado: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/896/Enrique_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional*. Barcelona. Editorial UOC.

Gomez, S. y Samillan, M. (2018). *La motivación y su influencia en el clima organizacional en los trabajadores de las salas civiles de la corte superior de justicia de Lambayeque.* Universidad Señor de Sipan (tesis). Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5504/Gómez%20Purizaca%20%26%20Samillan%20Ruiz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.* Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Huayanay, K. (2017). *Motivación laboral y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2017.* Universidad de Huánuco. Huánuco. Recuperado: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/431/T_04745438618T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva global empresarial*. (12 ed.) México: McGraw Hill.

Legault, L. (2016). *Intrinsic and Extrinsic motivation.* Researchgate. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/311692691_Intrinsic_and_Extrinsic_Motivation

Loayza, N. (2016). *La Productividad como clave del crecimiento y el desarrollo: en el Perú y el mundo.* (Articulo científico). Recuperado de: http://perueconomics.org/wp-content/uploads/2014/01/WP-69.pdf

Marín, H. y Plasencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. S*cielo Peru, (17), 4. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008

Montes, B. y Contreras, L. (2017). *Clima organizacional, motivación y sentido de la vida en una compañía del sector textil*. Universidad Santo Tomas (tesis). Recuperado de: https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10295/Montesbrenda2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos*: Caso PTS Perú 2015. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490

Mujkic, A. Sehic, D. Rahimic, Z. Jusic, J. (2015). *Transformational leadership and employee satisfaction*. Preliminary Communication. Recuperado de: file:///Users/admi/Downloads/mujkic_sehic_rahimic_jusic%20(1).pdf

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis.* (3° edición). Lima: Cepredim.

Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan,* 12(3). 263-274. Disponible http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf

Nuñez, K. (2018). *Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte de Pasajeros - Chiclayo 2017*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque. Recuperado:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1487/1/TL_Nu%c3%b1ezPerezKarlHammer.pdf

Ordoñez, M. (1997). *La nueva gestión de los recursos humanos. Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid. ESIC Editorial.

Ortega, J. (2016). *Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de mejoramiento para el establecimiento penitenciario de mediana seguridad y carcelario de la ciudad de Ocaña.* Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Colombia. Recuperado: http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1373/1/29572.pdf

Pacheco, J. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de la empresa Fabricación de Ollas de Metal SAC*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque. Recuperado: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1717/1/TL_PachecoTorresJair.pdf

Palma, S. (2006). *Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Perea, J. (2006). *Gestión de Recursos Humanos:* enfoque sistémico en una perspectiva global. Revista IIPSI.

Perú 21 (10 de Setiembre del 2016). *Productividad es precio.* Recuperado de: https://peru21.pe/opinion/productividad-precio-184582

Plasencia, F. y Viñas, R. (2019). *La motivación laboral y su influencia en el clima organizacional del comercial converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.* Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5757/1/RE_ADMIN_FIORELLA.PLASENCIA_ROCIO.VI%C3%91AS_MOTIVACION.LABORAL_DATOS.pdf

Prokopenko, J. (2001). *La gestión de la productividad.* (3 ed.) México: Editorial Pearson

Pugno, M. y Depedri, S. (2016). *Job performance and job satisfaction: an integrated survey. Univesita Degli Studi di Trento*. Recuperado de: https://core.ac.uk/download/pdf/6262852.pdf

Raja, S. Madhavi, C. y Sankar, S. (2019). I*nfluence of Organizational Climate on Employee Performance in Manufacturing Industry. Suraj Punj Journal for Multidisciplinary* Research. Recuperdao de:

https://www.researchgate.net/publication/331902898_Influence_of_Organizational_Climate_on_Employee_Performance_in_Manufacturing_Industry

Raza, M. Akhtar, M. Husain, M. (2015). *The Impact of Intrinsic Motivation on Employee's Job Satisfaction. Management and Organizational Studies* Vol. 2, No. 3. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281610210_The_Impact_of_Intrinsic_Motivation_on_Employee's_Job_Satisfaction

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración, (11 ed.)* México: Editorial Pearson

Robbins, S. Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional (13°° Ed. México: Editorial Pearson Educación.

Vargas, I. y Chiguay, C. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en Pardos San Isidro*. Revista Logos (7), 2. Recuperado: http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1477/1462

Vidal, E, (2004*). Diagnóstico Organizacional. Principales modelos utilizados en la medición del clima laboral*. México. Interamericana Editores.

Zelada, K. (2016). *Relación de la motivación laboral con el clima organizacional en los agentes de seguridad y vigilancia privada de la Empresa Especial Bucranio SAC*, Perú. Cajamarca. Recuperado: http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/129/Zelada%20Rodr%c3%adguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Cuestionario para medir la variable clima organizacional

Estimado colaborador
A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, por favor léalas detenidamente y responda de acuerdo a su criterio, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

Totalmente de acuerdo (TA)
De acuerdo (A)
Indiferente (I)
En desacuerdo (D)
Totalmente en descuerdo (TD)

	TA	A	I	D	TD
Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
Los jefes expresan reconocimiento por los logros de los colaboradores					
La remuneración es atractiva en comparación con otras instituciones					
Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
Se participa en definir los objetivos de la institución y las acciones para lograrlo.					
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
Es posible la interacción con personal de mayor jerarquía organizacional					
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
Los directivos brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
Los superiores promueven la capacitación que se necesita.					
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
Los conflictos que suceden en la institución permiten obtener soluciones a problemas					
Se siente identificados con la institución					
Se siente comprometido con el éxito en la institución					

Cuestionario para medir la variable desempeño laboral

Estimado colaborador

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, por favor léalas detenidamente y responda de acuerdo a su criterio, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

Totalmente de acuerdo (TA)
De acuerdo (A)
Indiferente (I)
En desacuerdo (D)
Totalmente en descuerdo (TD)

Preguntas	TA	A	I	D	TD
Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad					
Puedo trabajar horas extras para lograr mis objetivos personales y labores					
Me encuentro satisfecho cuando logro los objetivos laborales					
Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades					
Me gusta leer temas que no solamente son relacionados con mi trabajo					
Me capacito constantemente porque me gusta fortalecer mis aprendizajes					
Me gusta tomar cursos de entrenamiento referente al área donde laboro para estar actualizado					
Siempre estoy buscando capacitaciones que me hagan más competitivo					
Cumplo con todas las tareas asignadas porque es parte de mi responsabilidad.					
Cumplo con las tareas asignadas porque me siento obligado					
Me esfuerzo y doy todo de mi para que el área donde trabajo logre los objetivos de la organización					
Al cumplir con las tareas diarias en el trabajo, me permite desarrollarme.					
El trabajo que desarrollo en la institución me ayuda a satisfacer las necesidades de mi familia					
Siempre busco ser más competitivo que mis compañeros					

Me gusta esforzarme en mi trabajo para lograr ser más competente					

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima, 2020?	**Objetivo general** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima **Objetivos específicos** Caracterizar el clima organizacional que presenta de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima. Determinar el grado de motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.	H0: No existe relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del	Clima organizacional	Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad	Nivel de autonomía en toma de decisiones Nivel de responsabilidades Nivel de recompensas Nivel de desafíos laborales Nivel de cumplimiento de objetivos Nivel de relaciones sociales con compañeros Nivel de relaciones sociales con jefes Nivel de apoyo de compañeros Nivel de apoyo de directivos Percepción de normas de rendimiento Nivel de preparación Nivel de conflictos Nivel de identidad con la organización

Identificar los factores que fortalecen el clima organizacional de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.	Agua en la ciudad de Lima.	Motivación intrínseca	Satisfacción inherente	Nivel de compromiso
				Persistencia
				Cumplimiento de objetivos
			Motivación de saber	Nivel de curiosidad intelectual
				Nivel de motivación de aprender
				Búsqueda de capacitaciones
			Motivación de logro de objetivos	Nivel de responsabilidad interna
				Nivel de involucramiento en el proceso de logro
				Nivel de satisfacción de necesidades personales
			Motivación de experimentar la simulación	Satisfacción de necesidades familiares
				Competitiva
				Nivel de competencia

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020

DATOS DEL TESISTA

NOMBRES	Narrea Melgar Joel
ESPECIALIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima
	ESPECIFICIOS: Caracterizar el clima organizacional que presenta de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima. Determinar el grado de motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima. Identificar los factores que fortalecen el clima organizacional de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los jefes expresan reconocimiento por los logros de los colaboradores	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La remuneración es atractiva en comparación con otras instituciones	TA (X) TD( ) _____ SUGERENCIAS: _____
Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS :_____
Se participa en definir los objetivos de la institución y las acciones para lograrlo.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Es posible la interacción con personal de mayor jerarquía organizacional	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	TA (X) TD( )

	SUGERENCIAS: _____
Los directivos brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los superiores promueven la capacitación que se necesita.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los conflictos que suceden en la institución permiten obtener soluciones a problemas	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Se siente identificados con la institución	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Se siente comprometido con el éxito en la institución	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Puedo trabajar horas extras para lograr mis objetivos personales y labores	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho cuando logro los objetivos laborales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta leer temas que no solamente son relacionados con mi trabajo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me capacito constantemente porque me gusta fortalecer mis aprendizajes	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta tomar cursos de entrenamiento referente al área donde laboro para estar actualizado	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Siempre estoy buscando capacitaciones que me hagan mas competitivo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con todas las tareas asignadas porque es parte de mi responsabilidad.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con las tareas asignadas porque me siento obligado	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me esfuerzo y doy todo de mi para que el área donde trabajo logre los objetivos de la organización	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Al cumplir con las tareas diarias en el trabajo, me permite desarrollarme.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

El trabajo que desarrollo en la institución me ayuda a satisfacer las necesidades de mi familia	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Siempre busco ser más competitivo que mis compañeros	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta esforzarme en mi trabajo para lograr ser más competente	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 30 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020

DATOS DEL TESISTA

NOMBRES	Narrea Melgar Joel
ESPECIALIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima
	ESPECIFICIOS: Caracterizar el clima organizacional que presenta de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima. Determinar el grado de motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima. Identificar los factores que fortalecen el clima organizacional de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los jefes expresan reconocimiento por los logros de los colaboradores	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La remuneración es atractiva en comparación con otras instituciones	TA (X) TD( ) _____ SUGERENCIAS: _____
Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS :_____
Se participa en definir los objetivos de la institución y las acciones para lograrlo.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Es posible la interacción con personal de mayor jerarquía organizacional	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	TA (X) TD( )

	SUGERENCIAS: _____
Los directivos brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los superiores promueven la capacitación que se necesita.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los conflictos que suceden en la institución permiten obtener soluciones a problemas	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Se siente identificados con la institución	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Se siente comprometido con el éxito en la institución	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Puedo trabajar horas extras para lograr mis objetivos personales y labores	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho cuando logro los objetivos laborales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta leer temas que no solamente son relacionados con mi trabajo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me capacito constantemente porque me gusta fortalecer mis aprendizajes	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta tomar cursos de entrenamiento referente al área donde laboro para estar actualizado	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Siempre estoy buscando capacitaciones que me hagan mas competitivo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con todas las tareas asignadas porque es parte de mi responsabilidad.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con las tareas asignadas porque me siento obligado	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me esfuerzo y doy todo de mi para que el área donde trabajo logre los objetivos de la organización	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Al cumplir con las tareas diarias en el trabajo, me permite desarrollarme.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

El trabajo que desarrollo en la institución me ayuda a satisfacer las necesidades de mi familia	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Siempre busco ser más competitivo que mis compañeros	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta esforzarme en mi trabajo para lograr ser más competente	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 30 N° TD _____
5. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
6. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	11 AÑOS
	CARGO	SUB GERENTE

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020

DATOS DEL TESISTA

NOMBRES	Narrea Melgar Joel
ESPECIALIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima
	ESPECIFICIOS: Caracterizar el clima organizacional que presenta de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima. Determinar el grado de motivación intrínseca de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima. Identificar los factores que fortalecen el clima organizacional de los servidores de la Autoridad Nacional del Agua en la ciudad de Lima.

	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los jefes expresan reconocimiento por los logros de los colaboradores	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La remuneración es atractiva en comparación con otras instituciones	TA (X) TD( ) _____ SUGERENCIAS: _____
Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS :_____
Se participa en definir los objetivos de la institución y las acciones para lograrlo.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Es posible la interacción con personal de mayor jerarquía organizacional	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Los directivos brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los superiores promueven la capacitación que se necesita.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los conflictos que suceden en la institución permiten obtener soluciones a problemas	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Se siente identificados con la institución	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Se siente comprometido con el éxito en la institución	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Soy persistente hasta lograr obtener un producto de calidad	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Puedo trabajar horas extras para lograr mis objetivos personales y labores	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho cuando logro los objetivos laborales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Acepto nuevas funciones porque me gusta incrementar mis conocimientos y habilidades	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta leer temas que no solamente son relacionados con mi trabajo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me capacito constantemente porque me gusta fortalecer mis aprendizajes	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta tomar cursos de entrenamiento referente al área donde laboro para estar actualizado	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Siempre estoy buscando capacitaciones que me hagan más competitivo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con todas las tareas asignadas porque es parte de mi responsabilidad.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con las tareas asignadas porque me siento obligado	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me esfuerzo y doy todo de mi para que el área donde trabajo logre los objetivos de la organización	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Al cumplir con las tareas diarias en el trabajo, me permite desarrollarme.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

El trabajo que desarrollo en la institución me ayuda a satisfacer las necesidades de mi familia	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Siempre busco ser más competitivo que mis compañeros	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta esforzarme en mi trabajo para lograr ser más competente	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

7. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 30 N° TD _____
8. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
9. OBSERVACIONES: Sin observaciones	COMCREAT SRL RAFAEL IZQUIERDO E. Firma/Sello del experto

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de octubre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
JOEL ABELARDO NARREA MELGAR, con DNI 44376605

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACION INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020**, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
NARREA MELGAR, JOELA ABELARDO	44376605	

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0768-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 17 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0278-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre actualización de título de proyecto de tesis por, y;

CONSIDERANDO:

Que, con resolución Nº 01387-FACEM-USS-2016 de fecha 21/9/2016, se aprobó el Proyecto de Tesis titulado "PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA ELABORACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE DESAYUNOS EN EL CERCADO DE LIMA, 2016", presentado por: NARREA MELGAR JOEL ABELARDO.

Que, con oficio Nº 0278-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita el cambio de título por caducidad, del proyecto de tesis consignado en la resolución indicada en el párrafo precedente, dado que el estudiante NARREA MELGAR JOEL ABELARDO así lo solicita.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNICO: **APROBAR** el cambio de título por actualización, consignado en la resolución Nº 01387-FACEM-USS-2016 de fecha 21 de setiembre de 2016, extremo numeral 23, presentado por el estudiante **NARREA MELGAR JOEL ABELARDO**, de la EAP de Administración:

DICE:
PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA ELABORACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE DESAYUNOS EN EL CERCADO DE LIMA, 2016.

DEBE DECIR:
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0769-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 17 de julio de 2020.

VISTO:
El Oficio N°0278-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre designación de asesor de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipan S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N°199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor al **Mg. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE**, del proyecto de tesis titulado: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020", presentado por el estudiante **NARREA MELGAR JOEL ABELARDO**, de la Escuela Profesional de Administración.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

PERÚ | Ministerio de Agricultura y Riego

ANA
Autoridad Nacional del Agua

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 25 de mayo del 2020

CARTA N° 080-2020-ANA-OA-URH

Estimada Señora
Mg. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de Escuela Profesional de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán
Presente. –

Asunto: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, hacemos constar que **el Sr. Narrea Melgar Joel Abelardo** identificado con N° DNI **44376605** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACION INTRINSECA EN LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2020.

Se expide el presente documento para los fines que el usuario considere pertinente.

Atentamente

Abg. Teresa Verónica Rojas Narváez
Subdirectora
Unidad de Recursos Humanos
Autoridad Nacional del Agua

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0768-FACEM-USS-2020**, presentado por el/la Bachiller, **NARREA MELGAR, JOEL ABELARDO**, con su tesis Titulada **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACION INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22** % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de octubre de 2020

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS SERVIDORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA, EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	19%	1%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	condesan.org Fuente de Internet	1%
8	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%

12 AÑOS
ANA