



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS  
GENERALES VILLANUEVA, 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Kihien Alderete Gabriela**  
<https://orcid.org/0000-0002-4642-949X>

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**  
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2021**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES  
VILLANUEVA, 2020.**

Aprobación del Informe de Investigación

**Asesor :** **Dr. García Yovera Abraham José**  
**Firma**

**Presidenta :** **Dr. Mego Núñez Onésimo**  
**Firma**

**Secretario :** **Mg. Valera Aredo Julio Cesar**  
**Firma**

**Vocal :** **Mg. Mory Guarnizo Sandra**  
**Firma**

## DEDICATORIA

Con profundo sentimiento de amor y gratitud dedico la presente Tesis a Nuestro Señor Todo Poderoso por su infinito amor y misericordia, a mis hijas María Angélica e Ivana Gabriel quienes con su constante apoyo y cariño me han permitido crecer como persona, como profesional y lo más importante me han permitido entender que las cosas invisibles a los ojos son las que precisan de gran valor y se vuelven imprescindibles.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres y hermanos por el respeto y afecto que me demuestran cada día y a las personas cercanas a mí valientes, de grandes sentimientos y valores que me estimulan y motivan día a día a lograr mis metas.

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva. Desde un punto de vista de argumentación metodológica, el estudio fue descriptivo y correlacional, siguiendo un diseño *expo facto*. Para el recojo de información se utilizaron cuestionarios los cuales fueron validados por expertos y confiables a través del alfa de cronbach. La muestra fue estructurada por muestreo aleatorio simple, siendo 31 colaboradores de la empresa encuestados. Los resultados de la investigación encuentran que existe una relación fuerte y positiva entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales Villanueva. El clima organizacional de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales Villanueva se caracteriza por ser gestionado de forma adecuada, solo el factor supervisión presenta un indicador de nivel bajo. Los colaboradores muestra un nivel alto de motivación intrínseca. Esto quiere decir que los colaboradores encuentran en si mismo los suficientes motivos para realizar un trabajo de calidad con el fin de lograr los objetivos propuestos por la institución.

**Palabras clave:** clima organizacional, motivación intrínseca.

## **ABSTRACT**

The general objective of this thesis was to determine the relationship that exists between the organizational climate and the intrinsic motivation of the workers of the Villanueva General Services company. From a methodological argumentation point of view, the study was descriptive and correlational, following an expo facto design. To collect information, questionnaires were used which were validated by experts and reliable through Cronbach's alpha. The sample was structured by simple random sampling, with 31 employees of the company surveyed. The results of the research find that there is a strong and positive relationship between the organizational climate and the intrinsic motivation of the employees of the Villanueva General Services company. The organizational climate of the employees of the Villanueva General Services company is characterized by being properly managed, only the supervision factor presents a low level indicator. Employees 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 DE TABLAS

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Antecedentes de estudio .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.3.1 Clima Organizacional .....	21
1.3.1.1 Definición de clima organizacional .....	21
1.3.1.2 Perspectivas del Clima Organizacional .....	22
1.3.1.3 Características del Clima Organizacional .....	23
1.3.1.4 Consecuencias del Clima Organizacional .....	23
1.3.1.5 Dimensiones del Clima Organizacional .....	24
1.3.1.6 Factores que intervienen en el Clima Organizacional .....	25
1.3.2. Motivación .....	26
1.3.2.1. Tipos de Motivación .....	26
1.3.2.2. Motivación Intrínseca laboral .....	27
1.3.2.4. Fases de la motivación .....	30
1.3.2.6. Importancia de la motivación .....	30
1.4. Formulación del problema .....	31
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	31
1.6. Hipótesis .....	32
1.7. Objetivos .....	32
1.7.1 Objetivo general .....	32
1.7.2. Objetivos específicos .....	32
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO .....	35
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	35
2.2. Población y muestra .....	36
2.3. Variables, operacionalización .....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	42
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	43
2.6. Criterios éticos .....	43
2.7. Criterios de rigor científico .....	44
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	46
3.1. Presentación de tablas y figuras .....	46
3.2. Discusión de resultados .....	58
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	62
4.1. Conclusiones .....	62
4.2. Recomendaciones .....	63
ANEXOS .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable independiente .....	38
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable dependiente .....	40
<b>Tabla 3</b> Nivel de la dimensión autorrealización .....	46
<b>Tabla 4</b> Nivel de la dimensión involucramiento laboral .....	47
<b>Tabla 5</b> Nivel de la dimensión supervisión .....	48
<b>Tabla 6</b> Nivel de la dimensión comunicación.....	49
<b>Tabla 7</b> Nivel de la dimensión condicionales laborales.....	50
<b>Tabla 8</b> Nivel de la dimensión satisfacción inhrente .....	51
<b>Tabla 9</b> Nivel de la dimensión motivación de saber .....	52
<b>Tabla 10</b> Nivel de la dimensión motivación de logro de objetivos .....	53
<b>Tabla 11</b> Nivel de la dimensión motivación de experimentar simulación .....	54
<b>Tabla 12</b> Variable clima organizacional .....	55
<b>Tabla 13</b> Variable motivación intrínseca .....	56
<b>Tabla 14</b> Correlaciones entre variables .....	57
<b>Tabla 15</b> Pruebas de chi-cuadrado .....	57



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de la dimensión autorrealización .....	46
Figura 2: Nivel de la dimensión involucramiento laboral .....	47
Figura 3: Nivel de la dimensión supervisión .....	48
Figura 4: Nivel de la dimensión comunicación.....	49
Figura 5: Nivel de la dimensión condicionales laborales.....	50
Figura 6: Nivel de la dimensión satisfacción inhrente .....	51
Figura 7: Nivel de la dimensión motivación de saber .....	52
Figura 8: Nivel de la dimensión motivación de logro de objetivos .....	53
Figura 9: Nivel de la dimensión motivación de experimentar simulación .....	54
Figura 10: Variable clima organizacional .....	55
Figura 11: Variable motivación intrínseca.....	56

**CAPÍTULO I:  
INTRODUCCIÓN**

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

Muchas investigaciones validan la importancia que tienen los aspectos del clima organizacional en la sensación de bienestar de los colaboradores. Las organizaciones modernas tienen el deber de articular los diferentes factores propios de la estructura organizacional laboral, con el fin de mantener colaboradores orientados a ofrecer un desempeño destacable.

Uno de los aspectos a articular por la organización, son los relacionados a mantener colaboradores con ganas de producir y lograr los objetivos organizacionales. Muchas veces se ha estudiado la remuneración como un motivador suficiente para lograr los objetivos organizacionales y se ha dejado de lado, los factores que realmente importan como lo son, los factores personales interiores o intrínsecos que tienen los colaboradores para progresar en la vida.

El presente estudio, muestra como las dimensiones del clima organizacional, permite establecer vínculos motivadores intrínsecos en los colaboradores con el fin de lograr los objetivos organizacionales.

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**

Los autores Fischer, Malycha, Schafmann (2019) confirmaron los efectos positivos ampliamente encontrados de la motivación intrínseca en el desempeño creativo e innovador de los colaboradores de una organización. Además, los resultados de su estudio apoyaron la hipótesis de que el motivador intrínseco

permite encontrar mejores resultados económicos para la organización, siempre y cuando los aspectos del clima organizacional se gestionen de una manera adecuada. Los hallazgos mostraron que cuanto mayor es la probabilidad percibida de recibir recompensas relacionales y cuanto mayor es la motivación intrínseca, mayor es el efecto positivo en los resultados creativos / innovadores.

Para Ryan y Deci (2020) Los beneficios de la motivación intrínseca son muchos dentro de la estructura organizacional, y dentro de la gestión de una empresa. Las últimas investigaciones detallan que es mucho más eficiente tener empleados altamente motivados, pero desde un punto de vista intrínseco. En este sentido los motivadores intrínsecos orientan a los colaboradores a mantener altos estándares sin necesidad de tener elementos extrínsecos para lograr motivos suficientes de trabajo. Además, los colaboradores que encuentran los motivos suficientes para lograr los objetivos organizacionales, son mucho más comprometidos con la organización.

Los autores Lee y Reeve (2020) sostienen que la motivación intrínseca surge de las experiencias de satisfacción de la necesidad psicológica para representar la emocionalidad positiva (es decir, el interés y el disfrute) que generan las experiencias de autonomía, competencia y satisfacción de la relación. Cuando las personas se involucran en actividades que generan experiencias psicológicas que satisfacen sus necesidades, experimentan una motivación intrínseca y esta experiencia de motivación intrínseca se asocia con una amplia gama de indicadores de funcionamiento positivo, que incluyen compromiso, aprendizaje, creatividad, desempeño, vitalidad y bienestar. Para lograr que los empleados de una organización logren un nivel adecuado de motivación intrínseca es necesario, que la estructura organizacional procure proveer de las condiciones esenciales para satisfacer las necesidades más básicas, como lo son bienestar en el trabajo, y recompensas económicas para satisfacer las obligaciones familiares.

Martela, Bradshaw y Ryan (2019) explican que las personas suelen tener varias aspiraciones de vida o metas personales a largo plazo que las llevan a tomar ciertas decisiones y a participar en estilos de vida particulares, que en cierta medida

pueden ser satisfechas dentro de una organización. Dentro de la investigación sobre tales objetivos de vida, una distinción importante ha sido entre aspiraciones intrínsecas y extrínsecas que se han explorado empíricamente dentro de la teoría de la autodeterminación. Las aspiraciones intrínsecas se definen como aquellas metas de vida que se cree que son congruentes con las necesidades psicológicas básicas de las personas y que las satisfacen de manera relativamente directa. Según SDT, perseguir aspiraciones intrínsecas debería mejorar varios resultados relacionados con el bienestar.

Mohsin, Zheng, Xiaoting, Nazirul (2019) sostienen que la motivación intrínseca es el interés de los empleados para realizar determinadas tareas por su propio bien en lugar de la influencia externa). Investigaciones indican que los empleados son muy inventivos cuando reciben una mayor mayor incentivo intrínsecos. Uno de los principales factores que permite lograr un mayor nivel de motivación intrínseca es el componente de liderazgo del clima organizacional. Cuando los líderes encuentran los factores interiores de los colaboradores, pueden contribuir a aportar mejoras en las condiciones de desempeño.

### **A nivel nacional**

La investigación de Charry (2018) abarca las relaciones que ocurren entre la comunicación interna y el clima organizacional. En las organizaciones de Puno, se evidencia que un factor que genera discrepancias y bajos niveles en el clima organizacional, es la calidad de la comunicación interna. La información interna que transcurre en los canales formales debe ser de calidad y debe ser lo más exacta posible, con el fin de evitar reclamos y conflictos.

Los autores Fernández, Revilla, Kolevic, Cabrejos, Muchaypiña, Sayas, Chávez y Mamani (2017) encuentran como aporte importante que la adecuada gestión del clima organizacional, permite incrementar los resultados de una organización. Uno de los principales problemas que atraviesan las organizaciones en el Perú es el desconocimiento de la gestión del clima organizacional, en muchas ocasiones los factores que se gestionan no abordan las dimensiones de pagos

justos, o liderazgo adecuado, por lo cual los niveles de motivación y logro de objetivos son pobres y bajos.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2016) investigaron como el clima organizacional garantiza un adecuado nivel de satisfacción laboral, el cual promueve acciones laborales orientadas a brindar acciones de calidad. En el Perú un aspecto que permite incrementar el clima organizacional es la gestión de pagos a tiempo, proveer un pago económico que se encuentre sobre el mercado laboral. Cuando los colaboradores son pagados en sobre medida, se logra una mejor sensación bienestar, la cual mueve a los colaboradores a comprometerse con la organización.

### **A nivel local**

La empresa en estudio, es una organización que se dedica a brindar servicios de mantenimiento y mecánica en general, lleva más de diez años brindando diferentes servicios. 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 para desarrollar el trabajo en base a la esperanza de recibir compensación económica alta. Las diferencias personales y esperanzas que tiene cada individuo, dificultan una gestión uniforme de los aspectos de motivación, siendo los hallazgos de los motivos intrínsecos los que más generan dificultad.

El clima organizacional de la empresa es gestionado por el área de recursos, y las últimas encuestas encuentra 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 empresa Servicios Generales Villanueva.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **A nivel internacional**

Santamaría (2020) determinó la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. La investigación siguió un enfoque mixto, descriptivo, correlacional y no experimental, la población total de estudio fue el universo de la empresa, a los cuales se les aplicaron 34 preguntas cerradas ordenadas en un cuestionario. El coeficiente de Pearson permitió determinar una alta incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral. Como resultado se encuentra un bajo nivel de desempeño laboral debido a una falta de políticas organizacional y estructura que permita el logro de los objetivos propuestos. Finalmente los factores que influyen negativamente en el clima organizacional que se percibe en la empresa, son el estilo de resolución de conflictos entre colaboradores, el tipo de comunicación organizacional y la falta de liderazgo.

Vilema (2018) investigó la correlación de los factores del clima laboral con el desempeño laboral de los colaboradores, la investigación fue descriptiva, correlacional y no experimental, se tomó como muestra a un grupo de 114 colaboradores para conocer su percepción con respecto al clima laboral y verificar sus niveles de desempeño laboral. El recojo de datos se hizo mediante preguntas cerradas en un cuestionario. La estadística de Pearson permitió verificar que existe una relación positiva entre ambas variables de estudio. Entre las principales conclusiones se observa que el nivel de desempeño laboral se caracteriza por una falta de verificación de los logros planificados. Con respecto al clima organizacional se muestran discrepancias con respecto a las facilidades físicas y ergonómicas que ofrece la empresa para realizar un trabajo de calidad. Finalmente, la investigación destaca que si la empresa mejora la calidad de ergonomía del mobiliario, se obtiene una mejora significativa en la gestión del clima organizacional.

Juárez (2016) investigó las relaciones que surgen entre los factores de la motivación intrínseca y del desempeño laboral de un grupo de profesionales académicos. La presente investigación encuentra como principal problema un nivel pobre de cumplimiento de objetivos laborales, debido a que el personal no

encuentra los suficientes motivos interiores para ofrecer rendimientos adecuados. Desde un punto de vista de métodos, la investigación utilizó la descripción para señalar los aspectos a mejorar del desempeño laboral, y utilizó la correlación para establecer relaciones cercanas entre las variables de estudio. La investigación encuentra como resultado principal que existe correspondencia positiva entre las variables de estudio. En general la dimensión curiosidad propia y deseo de adquirir nuevos conocimientos mueven al personal a mejorar su rendimiento. Para mejorar los rendimientos se deben establecer objetivos desafiantes pero a la vez alcanzables que se puedan cumplir por el personal.

Jimbo (2016) estudio las relaciones que existen entre los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación con respecto a la cultura organizacional en una entidad de salud. El estudio toma como principal problema los entes motivadores que orientan el desempeño de los colaboradores de una institución y como estos efectos permiten una mejor adecuación a la cultura propia de la organización. El estudio fue descriptivo y correlacional. Los 121 colaboradores de la entidad fueron tomados en cuenta como población, los mismos que participaron de manera voluntaria en la aplicación de cuestionarios. Como resultado se encuentra que los factores intrínsecos mejoran la adaptación a la cultura de la organización, mientras que los factores extrínsecos mejoran el desempeño. En general para garantizar una cultura organizacional óptima, la organización debe proponer medios exhaustivos de contratación, con el fin de seleccionar personal con motivos interiores de servicio.

Bastidas (2017) diagnosticó el nivel de clima organizacional en una agencia nacional de tránsito, a través de la ficha de observación se plantea la realidad problemática, de niveles no adecuados de clima organizacional, los cuales se caracterizan por una alta rotación de personal y reclamos por parte de los colaboradores. La investigación al ser de una variable fue netamente descriptiva y no experimental, la información fue recolectada a través de cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa, los cuales fueron estructurados a través del modelo de Palma. La investigación encuentra como principal resultado un nivel de clima organizacional desfavorable. Los factores que no favorecen al clima



organizacional, son la dotación de remuneración económica, la cual se justifica como inadecuada, otro factor que no favorece el clima organizacional son los diferentes horarios laborales, además el tipo de liderazgo que aplican los líderes de la organización, se caracteriza por ser desigual con los colaboradores.

### **A nivel nacional**

Solís (2019) relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, del personal administrativo del ministerio público. La investigación tuvo un diseño no experimental, con un tipo descriptivo correlacional. La población de estudio fueron los 55 servidores de la institución pública, a los cuales se les aplicaron cuestionarios con preguntas cerradas. El estudio permite encontrar una cercana relación entre las variables de investigación. Con respecto al desempeño de los colaboradores se muestra una marcada inclinación al cumplimiento de objetivos y requerimientos de la organización, por lo cual se puede deducir que los colaboradores de la institución, se encuentra comprometidos en lograr los objetivos de la institución. Con respecto a la gestión del clima organizacional, se destaca un excelente liderazgo por parte de los líderes de la institución, los factores que no favorecen a la gestión del clima organizacional son las relaciones entre los miembros de la institución, la cual se caracteriza por brindar información informal y no oportuna, otro factor que no contribuye es la misma estructura de la institución la cual se caracteriza por ser muy pesada y no contribuir a una fácil toma de decisiones.

Velarde (2018) investigó las relaciones que se dan entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa de hidrocarburos, la problemática de la organización se centra en una pobre productividad en un turno de noche de la planta, debido a sensaciones inadecuadas del clima organizacional. La tesis tuvo una orientación descriptiva y correlacional, siendo la población de estudio 280 colaboradores de los grifos PECSA. Para la recolección de datos de la variable clima organizacional, se utilizó el modelo de Palma y para el desempeño laboral, las teorías de Chiavenato. Como resultado general, se muestra una cercana relación entre ambas variables de estudio. Entre las principales conclusiones se observa que las acciones de supervisión de los líderes de la

organización tienen un impacto directo en el desempeño. Además, también se concluye que el trato y tipo de comunicación permite mejorar la gestión del desempeño en los colaboradores.

Sánchez y Sifuentes (2018) el estudio tuvo como objetivo determinar la influencia que ejerce la motivación intrínseca y extrínseca en el grado de permanencia de los colaboradores de restaurantes de pizzas en la ciudad de Lima. La investigación descriptiva y correlacional fueron los aspectos metodológicos elegidos para el desarrollo del estudio, la muestra estuvo basada en estratos y tomo en cuenta una parte proporcional de los colaboradores de servicio al cliente de los restaurantes, en total la muestra fue de 157 colaboradores, a los cuales se les aplicaron cuestionarios validados a nivel internacional. Como resultado principal se encuentra que existe una alta relación entre la motivación laboral y el grado de permanencia de los colaboradores. La investigación concluye que los aspectos económicos y de buen trato generan que los colaboradores deseen permanecer más tiempo en la organización. Los factores intrínsecos que generan motivación en los colaboradores, son el grado de complejidad en las tareas y las posibilidades de toma de decisiones que tienen los colaboradores dentro de la organización.

Mandujano (2016) estudió el nivel de motivación intrínseca en un grupo de estudiantes, con el fin de establecer los principales factores que construyen los motivos internos de los estudiantes para conseguir sus objetivos estudiantiles. Para efectos de cumplir con los objetivos de investigación, se tuvo como prioridad aplicar cuestionarios contruidos en base a 25 preguntas en escala ordinales, a través de la totalización de la variable en base a los promedios ponderados de las preguntas se lograron medir las dimensiones de las variables. Los elementos muestrales fueron 66 estudiantes de nivel secundario. Entre los principales resultados se obtiene que el nivel motivación intrínseca es alto, siendo el grupo conformado por las mujeres las que presentan mayor disposición a querer aprender cosas nuevas producto de la motivación intrínseca. Como recomendación se obtiene que para generar mayor nivel de motivación intrínseca se debe procurar proporcionar actividades que generen adquisición de nuevos conocimientos.

Luza (2018) investigo como influye la motivación intrínseca en el compromiso organizacional de los colaboradores de un grupo de trabajadores del congreso del Perú. La investigación utilizo métodos estadísticos de regresión para establecer las correlaciones entre las variables de estudio. La muestra estuvo constituida por 15 congresistas de una comisión permanente. Para la obtención de la información se visitaron las instalaciones del congreso y se tomaron en cuenta los criterios de consentimiento informado. Los 15 elementos muestrales respondieron preguntas cerradas descritas en un cuestionario. El coeficiente de relación encuentra cercanía positiva entre las variables de estudio. Con respecto a la motivación intrínseca, los niveles de los congresistas son altos, los cuales promueven compromisos altos con el pueblo y con la gestión pública que ejercen. En general uno de los principales motivadores que tienen los congresistas es hacer el bien, sin necesidad de mediar aspectos económicos de por medio.

### **A nivel local**

Callao (2020) investigo las relaciones entre suscitan entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la corte superior. La investigación fue descriptiva y correlacional. Se aplicaron cuestionarios a una muestra de 48 colaboradores. Como principal resultado se encuentra una relación directa entre las variables de estudio. Con respecto a la variable desempeño laboral se verifica un nivel bajo, producto de los diferentes horarios laborales que existen en la institución, además también se destaca una sobre carga del trabajo y deficiencias en la asignación de funciones. Con respecto al clima organizacional se tiene que los colaboradores no tienen coordinación entre ellos debido a que no existe una estructura formal de líneas de comunicación, las cuales no permiten verificar las acciones de autoridad y responsabilidad entre los miembros del equipo.

Narváez (2018) investigó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de logística de un ministerio. La investigación se configuro con un enfoque cuantitativo con el fin de encontrar indicadores que permitan medir el clima organizacional y el desempeño laboral en base a datos numéricos. Para el estudio se utilizaron 60 trabajadores del área administrativa. La recolección de datos se hizo a través de cuestionarios los cuales fueron validados

por expertos. El principal resultado encuentra una relación positiva entre ambas variables. Con respecto a la variable clima organizacional. Por parte de la variable clima organizacional se obtiene un nivel alto, el cual está conformado por las relaciones adecuadas entre los colaboradores. Con respecto al desempeño laboral, los colaboradores muestran competencias de orientación al logro y orientación al cliente, por lo tanto se observa una tendencia hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Pacheco (2018) demostró la influencia que tiene la motivación en el clima organizacional de la empresa de fabricación de Ollas de Metal S.A.C. El estudio se basa dentro de un contexto de producción de utensilios de metal, por lo cual contar con un clima organizacional óptimo, permite incrementar la productividad de los ítems. En este sentido se tomó como población de estudio a los colaboradores del área de metal metálica de la empresa, los cuales se encuentran en contacto con la producción. Para la recolección de datos se tomaron en cuenta cuestionarios conformados por preguntas cerradas. La principal conclusión de la investigación es que se encuentra relación directa entre la motivación laboral y el clima organizacional. Como conclusiones específicas se tiene que el nivel de motivación laboral es medio, en general la construcción del nivel de motivación se encuentra en base a los factores salariales y los factores higiénicos. Finalmente un aspecto que permite construir un buen clima organizacional son las posibilidades de ascenso que provee la organización.

Rodríguez (2020) investigó la relación que existe entre las actividades de liderazgo y la motivación intrínseca en un grupo de colaboradores de un fast food en la ciudad de Chiclayo, para el desarrollo del estudio se utilizó la investigación de campo en base a la aplicación de cuestionarios impresos, los cuales fueron llenados por un grupo de 36 colaboradores de un fast food. Las variables de investigación fueron operadas en base a las teorías de Avolio y Decci, los cuestionarios fueron sometidos a pruebas de confiabilidad y validez. Entre los principales resultados se muestra un coeficiente alto de relación entre ambas variables. Así mismo se observa en cuanto a la variable liderazgo, que mientras los jefes se encuentren mejor preparados, se logrará influir en un sentido amplio en la

motivación interna de los colaboradores. En general los colaboradores de la organización por ser jóvenes presentan niveles altos de motivación los cuales se orientan al logro de un trabajo significativo.

Regalado y Samillán (2019) investigaron el nivel de motivación laboral que presentan los colaboradores de una empresa molinera. La tesis abarca como realidad problemática, la separación de la motivación laboral en base a dos dimensiones, las cuales son los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación. Para el desarrollo de la investigación, se tomó el paradigma positivista en base a un enfoque cuantitativo, con el fin de medir en cantidades de nivel la motivación de los colaboradores. Para la aplicación de los cuestionarios se obtuvo el consentimiento informado de los colaboradores, los cuales sumaron un total de 70. Entre los principales resultados se obtiene que el nivel de motivación laboral es alto, siendo los factores que construyen el nivel, los factores propios de querer salir adelante de los trabajadores, los factores que no promueven un adecuado nivel de motivación laboral, son las amistades entre compañeros de trabajo y los aspectos económicos de remuneración y los aspectos de liderazgo de los jefes.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Clima Organizacional**

##### **1.3.1.1 Definición de clima organizacional**

Para Chiavenato (2007) el clima organizacional se configura como una serie de sentimientos que son provocados, por el mismo trabajo que se realiza en una organización. El interactuar con la estructura organizacional genera sentimientos positivos o negativos.

Litwin y Stringer (1998), citado por Da Silva (2002), abordan el clima organizacional, en función de cada percepción individual que muestra el colaborador ante la estructura propia de la empresa.

Robbins (1999) define al clima organizacional como: “un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (p. 03)

Quiroga (2007) sostiene que el clima organizacional se conoce como: “el ambiente en que los colaboradores de un centro de trabajo desarrollan sus actividades día a día y que repercute directamente en el comportamiento y productividad de cada uno de ellos”

Para Palma (2004) el clima organizacional, está muy ligado a un tema personal, que se da cuando los colaboradores construyen una idea de cómo es la estructura organizacional en una empresa. El colaborador deduce la sensación que le produce el trabajar dentro de una empresa.

### **1.3.1.2 Perspectivas del Clima Organizacional**

García (2006) considera tres perspectivas:

Perspectiva estructural: El clima organizacional es una fotografía de la organización, sin tener en cuenta las descripciones u opiniones de los miembros de la organización. Si se toma en cuenta esta perspectiva, el clima organizacional es una forma de describir la implicancias y atributos que tiene una organización, las cuales diferencian a una organización de otra; además de influir en las conductas de los colaboradores.

Perspectiva individual: El clima organizacional se define a partir de las opiniones de los colaboradores acerca del lugar donde trabajan porque ellos son los más indicados a dar su percepción ya que pasan más tiempo dentro de la Empresa. Esta perspectiva debe ser gestionada de una manera adecuada, puesto que no todos los colaboradores pueden percibir un clima adecuado, en función a sus cosmovisiones, culturales o idiosincrasias. Es muy importante que la empresa procure manejar un promedio de percepción igualitaria en todos los equipos que laboran dentro de la organización.

Perspectiva interaccionista: El clima organizacional es el resultado de la combinación entre las características de la organización y las opiniones establecidas por los trabajadores, tal como las perciben. Desde este punto de vista el clima organizacional es el conjunto de interacciones interpersonales dentro del centro de trabajo que permiten a los trabajadores tener una opinión acerca del lugar donde desempeñan sus actividades. El clima organizacional cumple un rol muy importante en la forma como se desenvuelven los colaboradores dentro de la empresa. Se debe tener en cuenta que las empresas garantizar la gestión de estímulos para obtener resultados de comportamientos grupales.

### **1.3.1.3 Características del Clima Organizacional**

Según Castillo (2011) son las siguientes:

El clima organizacional, es producto de la sumatoria de todos los elementos ambientales que generan una idea o imagen de cómo es la organización. En este sentido es necesario configurar las características de una manera bastante promedio o igualitaria.

En algunas ocasiones los climas organizacionales, responde a ciertos eventos temporales que surgen dentro de la organización, como, por ejemplo: cambio de un líder, cambio de una manual de procedimientos, incremento de las cuotas u objetivos comerciales.

El clima organizacional, se entiende que es cambiante y se encuentra afectado por factores macro ambientales y micro ambientales. Se debe tener en cuenta que el clima organizacional encuentra una diferencia significativa frente a la cultura organizacional, la cual se caracterizar por ser mas estable y duradera que el clima organizacional.

### **1.3.1.4 Consecuencias del Clima Organizacional**

Consecuencias Positivas: incremento de las unidades producidas en un periodo, mayor compromiso labora, sensación de bienestar de los colaboradores, baja los niveles de estrés y de ansiedad de los colaboradores. Además de manera principal tiene un impacto positivo en la sensación de bienestar de los colaboradores.

### 1.3.1.5 Dimensiones del Clima Organizacional

Según Palma (2004):

**Autorrealización** apreciación por parte del trabajador en relación a las oportunidades que se dan dentro de una Organización. La autorrealización implica que la organización brinde tareas y funciones que puedan priorizar el desarrollo intelectual y emocional de los colaboradores. Además también implica que la organización otorgue las condiciones necesarias para lograr movimiento dentro de la organización. El clima organizacional mejora considerablemente, cuando la organización prioriza mover a los colaboradores dentro de la escala organizacional.

**Involucramiento Laboral** sentirse identificado con los valores y políticas que están establecidas dentro de una Organización para el cumplimiento de ellas. Implica que la sensación de bienestar que atraviesan los colaboradores con la organización, tiene un nivel que hace que los colaboradores trabajen a gusto y no busque otra opción laboral. En este sentido la organización debe procurar un buen trato al personal y establecer acciones de cuidado social.

**Supervisión** percepción que todo colaborador tiene dentro de su centro de trabajo tanto hacia sus compañeros de trabajo como con sus jefes; además del apoyo que recibe por parte de ellos para el logro de los objetivos y metas de la Empresa. En todos los puntos de supervisión las acciones emprendidas deben ser de apoyo, los supervisores deben ser un ejemplo para seguir y en todo momento deben ser un paradigma de valores éticos. La supervisión debe orientarse a validar los objetivos logrados, y también deben ofrecer un grado de retroalimentación con el fin de establecer las acciones que se hicieron de manera correcta.

**Comunicación** fomentar dentro de toda Organización las buenas relaciones interpersonales para el buen desempeño de las actividades de todo colaborador. La organización debe procurar brindar los medios de comunicación necesarios, que permitan una comunicación vertical y horizontal. La organización debe tener una estructura formal que facilite la comunicación entre áreas, jefaturas y



colaboradores. Mientras exista una mayor comunicación formal se acortaran problemas y ruidos por mala información.

**Condiciones Laborales** son los aspecto tangibles y económicos que ofrece la organización para realizar un trabajo de calidad. En todo momento la organización debe proporcionar los elementos necesarios para lograr un buen trabajo, esto aplica para el tipo mobiliario, el tipo de recursos tecnológicos y también implica que los aspectos de recompensas económicas sean en promedio mayores que el mercado.

#### **1.3.1.6 Factores que intervienen en el Clima Organizacional**

Según Palma (2004) los factores determinantes de percepción en el clima organizacional son las siguientes:

Liderazgo y prácticas de dirección que tan correctos son los tipos de supervisión que se dan en una Organización para el buen desempeño de las actividades de todo colaborador. El liderazgo es un aspecto muy subjetivo que se ajusta a las necesidades de cada organización. El liderazgo es muy propio de cada mando director o jefatura inmediata y puede variar en función de cada puesto o persona.

Sistema formal y la estructura de la organización los diferentes métodos de comunicación que existen, las buenas relaciones interpersonales que se practican dentro de una Empresa. Los diferentes canales que pone a disposición la empresa para generar y transmitir información también generan un impacto en el clima organizacional. Es necesario procurar que las líneas de comunicación en todo momento sean formales.

Aspectos de tipo económico la remuneración, sistema de incentivo, apoyo social que se da en toda Empresa para incentivar a los colaboradores. En empresas altamente competitivas y orientadas al logro de metas comerciales, la compensación salarial se convierte en un tema importante debido a que los colaboradores buscaremos esforzarse más en proporción a la cantidad de unidades

monetarias que pagar la empresa. En todo momento las compensaciones salariales deben ajustarse a las necesidades y funciones de cada puesto de trabajo.

### **1.3.2. Motivación**

La motivación laboral es un conjunto de fuerzas energéticas que se originan tanto dentro como fuera del ser de una persona, e inician comportamientos relacionados con el trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y duración. En otras palabras, la motivación implica tener una intención de actuar, mientras que la desmotivación implica una falta de intención de actuar.

Desde un punto de vista conceptual, la motivación tiene un origen etimológico en la palabra movimiento, son las fuerzas exteriores o interiores que mueven a los individuos a realizar acciones para satisfacer ciertas necesidades en base a contextos individuales.

Desde un punto de vista organizacional, la motivación es un concepto que abarca la gestión de personas y tiene que ver con las acciones que toma la organización para garantizar acciones de los colaboradores que se sustenten en esfuerzos recompensados. Estas acciones son planificadas por el área de recursos humanos y tienen que ver con brindar un mejor servicio.

Se dice que la motivación laboral está vinculada a la prestación de mejores esfuerzos laborales mejorando el desempeño de los trabajadores y dirigiéndolos hacia objetivos personales y de cooperación.

Los trabajadores altamente motivados son el componente clave del desempeño exitoso de una organización. En general los colaboradores altamente motivados contribuyen a lograr mejoras significativas en la organización.

#### **1.3.2.1. Tipos de Motivación**

Desde un punto de vista organizacional la motivación, se puede establecer en dos tipos:

### **Motivación extrínseca laboral**

Tiene que ver con todos aquellos factores que provienen del exterior y que generan en los colaboradores movimientos para cumplir los objetivos organizacionales. De manera común los factores extrínsecos son gestionados por las organizaciones que desean atraer la mejor oferta laboral a sus organizaciones. En este sentido se puede decir que mientras mejor una organización ofrezca motivadores laborales, se lograrán en mejor medida los objetivos organizacionales.

Los factores de la motivación extrínseca, son los pagos remunerativos por el trabajo, los bonos por lograr ciertos niveles de producción, tarjetas o vales de comida, descuentos o premios en lugares predeterminados.

En general los factores de motivación extrínseca son fáciles de articular y hoy en día son los principales motivos para ofrecer los mejores esfuerzos laborales.

### **Motivación intrínseca laboral**

Este tipo de motivación es muy especial y radica en el interior propio de cada persona. Los niveles de motivación intrínseca se pueden medir por las ganas que tiene cada persona de desarrollar actividades sin necesidad de solicitar alguna recompensa material o exterior. La motivación intrínseca, se logra cuando los individuos presentan acciones voluntariosas propias de su naturaleza.

Desde un punto de vista organizacional, es difícil generar un nivel adecuado de motivación intrínseca. Los motivos interiores de cada individuo varían de acuerdo a la personalidad y temperamento, por lo cual es importante que los líderes de la organización articulen esfuerzos en conocer los requerimientos de cada trabajador con el fin de garantizar niveles adecuados de motivos interiores.

#### **1.3.2.2. Motivación Intrínseca laboral**

La motivación intrínseca, es una expresión prototípica de las tendencias integradoras activas en la naturaleza humana asumidas por la interacción propia.

La motivación técnicamente intrínseca se refiere a las actividades realizadas “por su propio bien” o por su interés y disfrute inherentes. Las actividades de juego, exploración y curiosidad ejemplifican comportamientos intrínsecamente motivados, ya que no dependen de incentivos o presiones externas, sino que proporcionan sus propias satisfacciones y alegrías (Ryan y Deci, 2019).

Es probable que la motivación intrínseca sea responsable de la preponderancia del aprendizaje humano a lo largo de la vida, en contraposición al aprendizaje y la instrucción exigidos externamente (Ryan y Deci, 2019).

La motivación tiene un papel en la formulación del comportamiento y las acciones de una persona. Cuando alguien no está motivado, esa persona no sentirá la necesidad o la inspiración de actuar en consecuencia. La motivación puede ser impulsada de manera intrínseca y extrínseca, y ambas se adaptan a diversas razones u objetivos para tomar una acción (Candela, 2016).

La motivación intrínseca está ligada a las actividades realizadas para la satisfacción individual que se separa de las consecuencias, beneficios y objetivos de la actividad. La motivación intrínseca también se ha debatido como uno de los principales determinantes de la participación en cualquier actividad (Candela, 2016).

Además, la motivación intrínseca puede expresarse como la percepción de los usuarios de realizar una actividad por placer y satisfacción, y el comportamiento intrínsecamente motivado será voluntario y autodeterminado y hará que las personas participen de manera óptima en determinadas actividades que encuentren interesantes, nuevas y desafiantes (Candela, 2016).

Por lo tanto, la motivación intrínseca se puede inferir de una apreciación de la actividad. La motivación intrínseca, que comúnmente se interpreta como placer percibido, se refiere al grado en que las actividades se consideran placenteras independientemente de las consecuencias laborales (Candela, 2016).

De acuerdo a Candela (2016) la motivación intrínseca guarda relación con cada uno 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.

### **1.3.2.3. Dimensiones de la motivación intrínseca laboral**

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

**La motivación de saber:** Son los motivos interiores que se han evidentes en las personas que buscan aprender nuevos conocimientos, sin necesidad que la organización promueva actividades de capacitación.

La motivación de saber, mueve a los individuos a una constante búsqueda de nuevos conocimientos a través de auto aprendizajes. Las formas evidentes de reconocer esta dimensión es cuando los individuos no solo quedan satisfechos en conocer aspectos propios de su trabajo, sino que también buscan nuevos conocimientos de otros temas, o de otras áreas.

Las personas que tienen motivadores de saber, se orientan a mejorar capacidades intelectuales, y de manera general no se encuentran nunca satisfechos con un tope de conocimiento, son personas que se estimulan cuando no conocen algo y buscan soluciones a problemas desconocidos.

**La motivación de lograr objetivos:** se caracteriza cuando el trabajo genera vigor, tenacidad, esfuerzo y no se descansa hasta lograr el indicador u objetivo planificado, en este sentido los colaboradores se orientan a gestionar los esfuerzos en una sola dirección. De manera general los objetivos son recompensados por aspectos extrínsecos, pero en este caso las personas encuentran satisfacción y plenitud cuando la tarea es acabada o se logra la actividad.

**La motivación de experimentar la simulación:** los individuos que encuentran este tipo de motivación interior, encuentra motivos suficientes para

suplir o tomar acciones de otros como si fueran propias. En general estos individuos son movidos a adquirir muchas responsabilidades que inclusive no les pertenecen. La simulación implica aprender nuevos conocimientos y también implica una alta vocación de servicio.

#### **1.3.2.4. Fases de la motivación**

A continuación se detalla las fases de los procesos motivadores en una persona en base a la información del estudio de Candela (2016)

**Homeostasis:** implica un estado de satisfacción de la necesidad, en general el individuo se encuentra calmado, no presentando estímulos para generar ciertos comportamientos.

**Estimulo:** esto factor que puede ser interno o externo y que conduce a una decisión de emprender ciertas acciones en búsqueda de la satisfacción de una necesidad o actividad.

**Necesidad:** es la ausencia de algo que puede ser físico o psicológico. La necesidad es el motivo suficiente que saca del estado de calma al individuo y lo mueve a lograr ciertas actividades.

**Estado de Tensión:** es la sensación de búsqueda inminente de ciertas acciones para lograr un estado de calma. Desde un punto de vista físico la tensión es someter a un cuerpo a ciertos grados de stress.

**Satisfacción:** es la parte final de las fases implica la consecución del objetivo que se ha buscado.

#### **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 trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

##### **Justificación teórica**

Para Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013) los estudios se sustentan de manera teórica, cuando se orientan a solucionar un vacío en alguna parte del conocimiento, o cuando aportan soluciones a investigaciones de interés mundial. La presente investigación ha sido llevada a cabo bajo la búsqueda de información reciente, que responda a los últimos cinco años de antigüedad. Bajo un criterio de estado del arte se han tomado las investigaciones reconocidas a nivel internacional de Palma y Candela, quienes han estudiado ampliamente las variables de investigación.

##### **Justificación metodológica**

Para Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013) los estudios científicos, deben utilizar diferentes métodos reconocidos para llegar a conclusiones veraces. La presente investigación tomo un enfoque cuantitativo, siendo la utilización de la investigación de tipo descriptiva la que destaca para aportar las características del clima organizacional y de motivación intrínseca. Para encontrar la relación entre las variables de estudio, se utilizo la regresión de Pearson, tomando en cuenta la totalización de cada variable, así como sus dimensiones e indicadores.

### **Justificación social**

Para Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013) los aspectos sociales de la investigación se orientan a solucionar un problema común de una sociedad. En este sentido la investigación se orienta a mejorar los motivos internos, que mueven los colaboradores a obtener resultados voluntarios y placenteros. Además la investigación demuestra el tipo de acciones que se deben articular con el fin de mejorar el clima organizacional.

### **1.6. Hipótesis**

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.

#### **1.7.2. Objetivos específicos**

Caracterizar el clima organizacional que presenta la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.



Determinar el grado de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.

Identificar los factores que contribuyen a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.

**CAPÍTULO II:  
MATERIAL Y MÉTODO**

## **CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) los enfoques cuantitativos predisponen el marco teórico de las variables de estudio, con el fin de obtener indicadores numéricos.

El enfoque de investigación fue cuantitativo porque se propuso medir de manera numérica el nivel que presentan las variables de estudio. Además el marco teórico de las variables fueron analizados a priori en base a investigaciones previas, las variables fueron operadas en base a dimensiones e indicadores.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones descriptivas se orientan a destacar atributos propios de las variables de estudio.

El tipo de investigación fue descriptivo con el fin de conocer las características que integran el clima organizacional, además también fue descriptiva con el fin de establecer los criterios que construyen los aspectos motivacionales intrínsecos de los colaboradores.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) las investigaciones correlaciones obtienen indicadores estadísticos que permiten encontrar relaciones entre las variables.

#### **Diseño de la investigación**

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) establecen que los diseños no experimentales no manipulan las variables de investigación.

El diseño es no experimental porque no se sometieron a estímulos las variables investigadas, cada variable tuvo una sola muestra que fue examinada en un solo espacio de tiempo.

## **2.2. Población y muestra**

Tamayo y Tamayo (2003) explican que la población de estudio se encuentra conformada por todos los elementos de una realidad problemática. La población objeto de estudio estuvo basada en los 31 colaboradores que ejecutan actividades administrativas.

### **Muestra**

Tamayo y Tamayo (2003) explican que la muestra es un subconjunto de la población, y recoge los elementos resaltantes de la población total.

La muestra de estudio estuvo conformada por el total de la población, con el fin de conocer a detalle la percepción de los miembros de la oficina.

La muestra siguió criterios de exclusión e inclusión

Criterios de inclusión: se tomó en cuenta a todo el personal que realiza actividades administrativas.

Criterios de exclusión: no se tomó al personal que no realiza actividades de administración.

## **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 comúnmente se conoce como Clima Organizacional

**Variable dependiente:** Motivación intrínseca

La motivación intrínseca, es una expresión prototípica de las tendencias integradoras activas en la naturaleza humana asumidas por la interacción propia. La motivación técnicamente intrínseca se refiere a las actividades realizadas “por su propio bien” o por su interés y disfrute inherentes. Las actividades de juego, exploración y curiosidad ejemplifican comportamientos intrínsecamente motivados, ya que no dependen de incentivos o presiones externas, sino que proporcionan sus propias satisfacciones y alegrías (Ryan y Deci, 2019).

**Tabla 1**  
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala	Instrumento
Clima organizacional	Autorrealización	Desarrollo	La organización otorga actividades que promueven el desarrollo psicológico de los colaboradores		
			La organización procura establecer tareas que implican un reto controlado		
		Promociones	La organización promueve ascensos dentro de la organización		
			La organización promueve movimientos de colaboradores entre áreas		
	Involucramiento laboral	Trato	El trato que ocurre entre colaboradores es agradable		
		Servicios de asistencia social	La organización ofrece servicios de asistencia social		
		Valores	Los valores que tiene la organización se alinean con mi visión personal		
		Identificación	Me siento identificado con la organización		

Supervisión	Liderazgo	Los líderes de la organización son un modelo a seguir	Likert	Cuestionario
		El líder ofrece apoyo en los momentos difíciles		
	Actividades de supervisión	Las actividades de supervisión destaca los objetivos logrados La actividad de supervisión termina con una retroalimentación		
Comunicación	Canales de comunicación	En la organización existen canales formales de comunicación		
	Calidad de información	La información que se establece en los canales de comunicación es exacta		
	Fluidez de información	La información de los niveles organizacionales superiores fluye de manera adecuada hacia los niveles más bajos		
Condiciones laborales	Mobiliario	El material mobiliario permite un trabajo de calidad		
	Recursos tecnológicos	Los recursos tecnológicos, permite el logro de los objetivos		
	Recompensa económica	La recompensa económica contribuye al logro de los objetivos		

*Fuente: elaboración propia*

**Tabla 2***Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
<b>Motivación intrínseca</b>	Satisfacción inherente	Ahínco	Trabajo con persistencia para lograr un buen trabajo	Likert	
		Compromiso	Soy tan comprometido con la organización, que puedo quedarme horas extras Encuentro deleite por un trabajo bien hecho		
	Motivación de saber	Nivel de curiosidad intelectual	Me importa mucho aprender nuevos conocimientos Leo diferentes documentos para estar informado de diferentes temas	Encuesta	
		Nivel de motivación de aprender	Me auto capacito de manera frecuente Me gusta destinar dinero para entrenarme en mejorar mis habilidades		
		Búsqueda de capacitaciones	Siempre estoy buscando ser mas empleable		
	Motivación de logro de objetivos	Nivel de responsabilidad interna	Siempre cumplo con exactitud y responsabilidad mi trabajo Cumplo con mis funciones sin necesidad de ser supervisado	Cuestionario	
		Nivel de involucramiento en el proceso de logro	Me concentro y me involucro en el desarrollo de mi trabajo		



Motivación de experimentar la simulación	Nivel de satisfacción de necesidades personales	El trabajo que realizo dentro de la organización me hace ser mejor intelectualmente
	Satisfacción de necesidades familiares	El tipo de trabajo que realizo en la organización permite ayudar en la satisfacción de las necesidades de mi familia
	Competitiva	Me oriento a ser mejor que mis compañeros de trabajo
	Nivel de competencia	Siempre doy lo mejor de mi mismo

---

*Fuente: elaboración propia*

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

### Técnicas de recolección de datos

Para obtener datos homogéneos y lograr una mejor participación de la muestra en la recogida de datos, se optó por utilizar la encuesta como técnica principal de recolección de datos.

Para Maholtra (2008) la encuesta es la principal técnica que se utiliza en investigaciones que tienden a encontrar relaciones entre variables. Para la construcción de la presente encuesta, se tomó en cuenta la estructuración dimensional de las variables de estudio

### Instrumentos de recolección de datos:

Debido a la utilización de la encuesta, se aplicaron cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, Fueron dos cuestionarios individuales para medir ambas variables. Los cuestionarios fueron construidos en base a preguntas cerradas con escalas ordinales.

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

### Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	18

Fuente: SPSS 24

### Confiabilidad del instrumento para medir la variable dependiente

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>	
--	--

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	15

Fuente: SPSS 24

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para el análisis de datos se codificaron las respuestas de la escala de Likert, en códigos que abarcan del 1 al 5. La tabulación y la codificación de los datos se realizó en una hoja de cálculo con la ayuda de una matriz de doble entrada. Para la confección de las tablas y figuras se utilizó el software SPSS, el cual permitió establecer los promedios ponderados de las variables y de las dimensiones.

Las tablas y las figuras fueron construidas en base a frecuencias y porcentajes. Los aspectos de correlación se obtuvieron con el coeficiente de Pearson.

Para la obtención de las conclusiones se partió de la deducción, lo cual implica analizar las teorías científicas y compararlas con los resultados individuales mostrados por la muestra y deducir una conclusión.

En general la investigación utilizó el método científico, el cual permitió contrastar hipótesis de investigación.

## 2.6. Criterios éticos

La publicación de los autores Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) detallan los aspectos éticos a considerar en una investigación.

En todo momento el investigador actuó bajo un sentido de libertad y responsabilidad, siendo el responsable único de analizar los datos, y tener la libertad de interpretarlos.

El investigador actuó bajo el principio de confidencialidad, en todo momento se mantuvo el anonimato de los elementos muestrales, con el fin de predisponer decisiones o posturas de la investigación.

Durante la investigación, se actuó siguiendo el criterio de confirmabilidad, el cual se orienta a confirmar los datos bajo criterios estadísticos, y con la revisión de pares expertos.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

La publicación de los autores Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) detallan los criterios de rigor científico.

**Credibilidad:** Los datos fueron estrictamente recogidos respetando la información tal como se encuentra en el campo, y sin necesidad de ser alterada.

**Transferibilidad:** Debido a la aplicación del método científico, el cual presupone una serie de pasos ordenados, la información obtenida puede ser transferida como elementos de utilidad para otras investigaciones que abarquen el campo del clima organizacional y de la motivación.

**Dependencia:** la investigación estuvo adecuado a un grado de dependencia propio de la organización examinada.

**Confirmación:** Los resultados fueron confirmados bajo las teorías e investigaciones abordadas durante el desarrollo de la investigación.

**CAPÍTULO III:  
RESULTADOS**

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1. Presentación de tablas y figuras

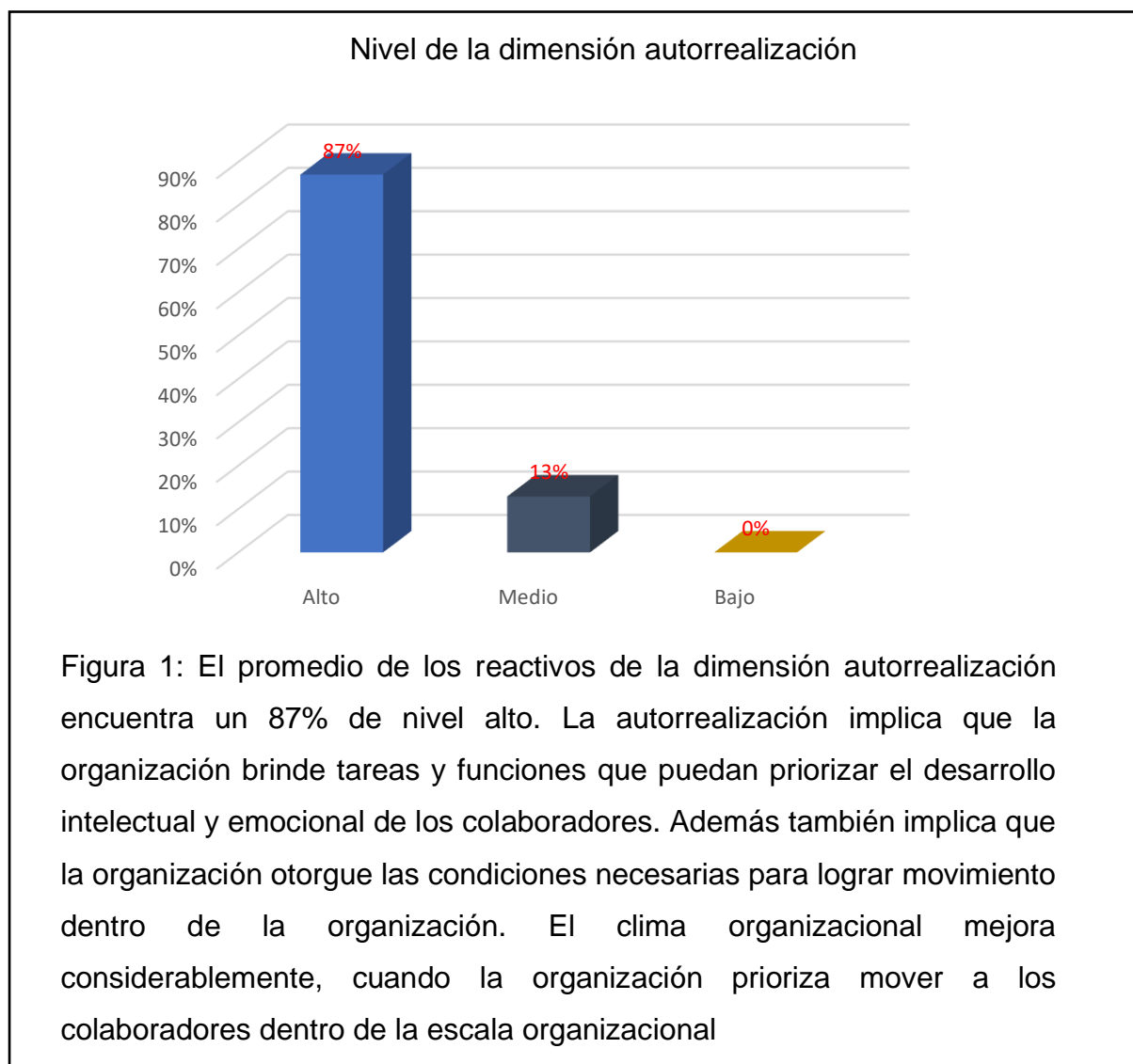
#### Tablas y figuras de las dimensiones agrupadas de la variable clima organizacional

**Tabla 3**

*Nivel de la dimensión autorrealización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	27	87%
Medio	4	13%
Bajo	0	0%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

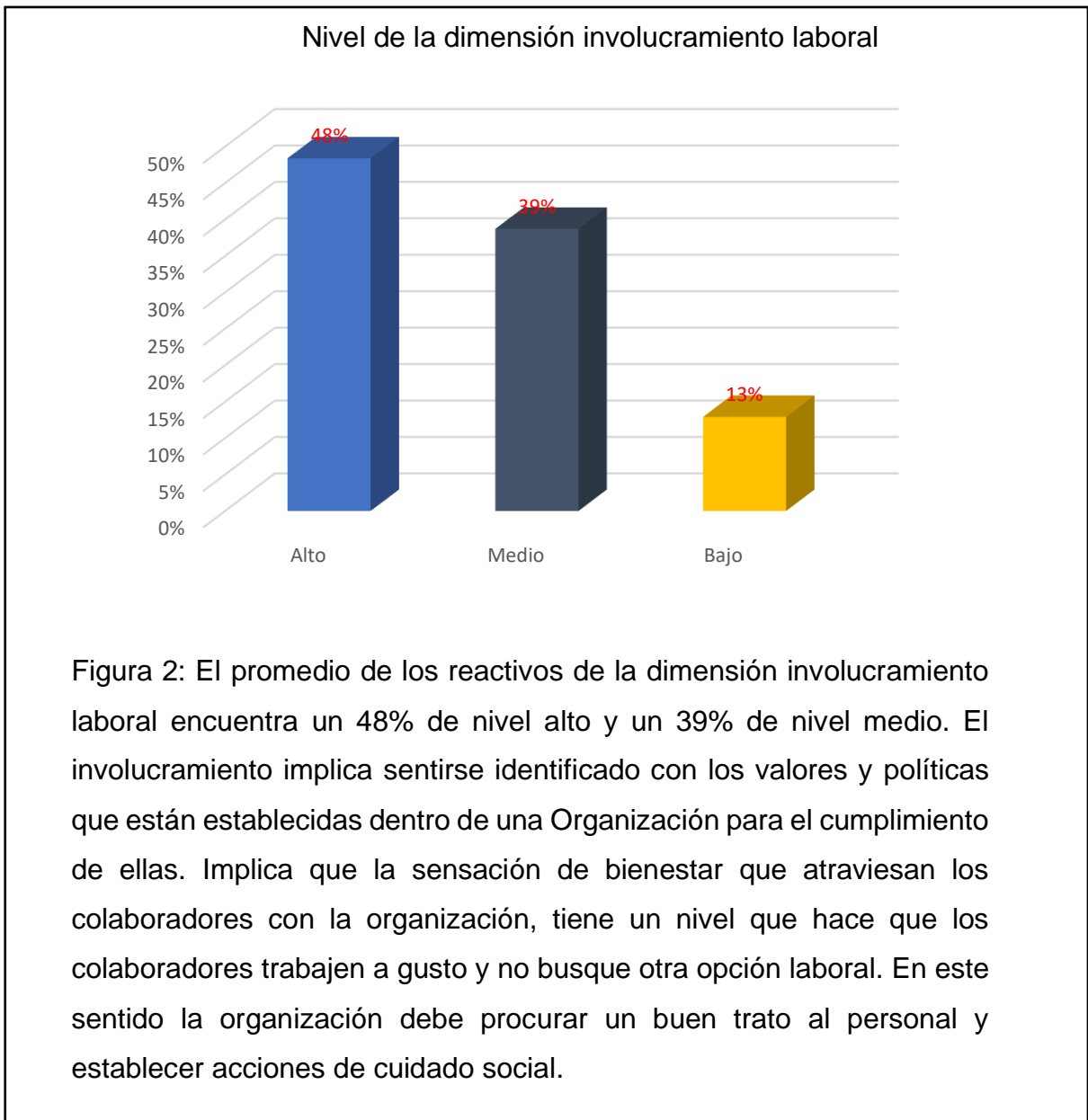


**Tabla 4**

*Nivel de la dimensión involucramiento laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	48%
Medio	12	39%
Bajo	4	13%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

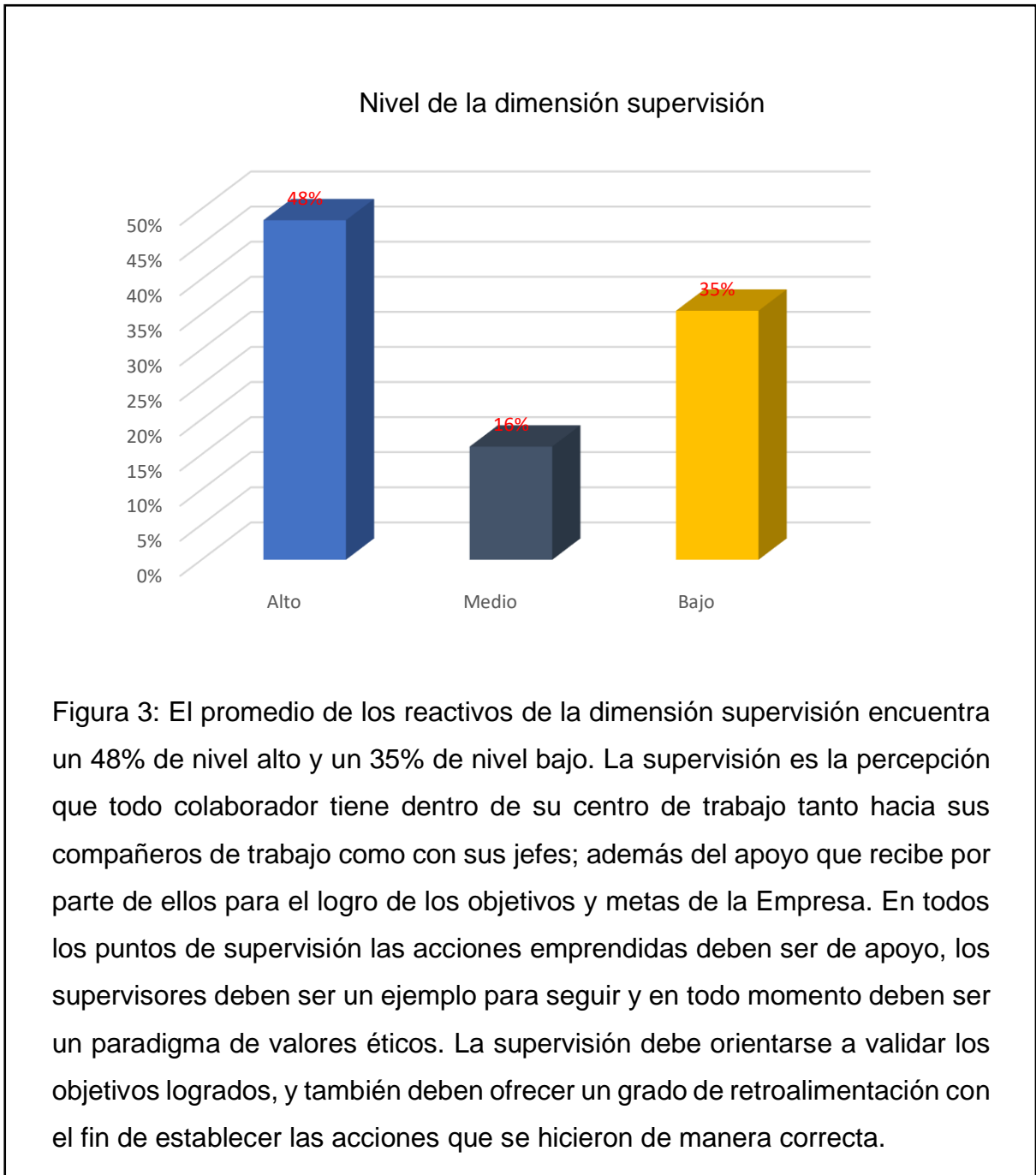


**Tabla 5**

*Nivel de la dimensión supervisión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	48%
Medio	5	16%
Bajo	11	35%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*



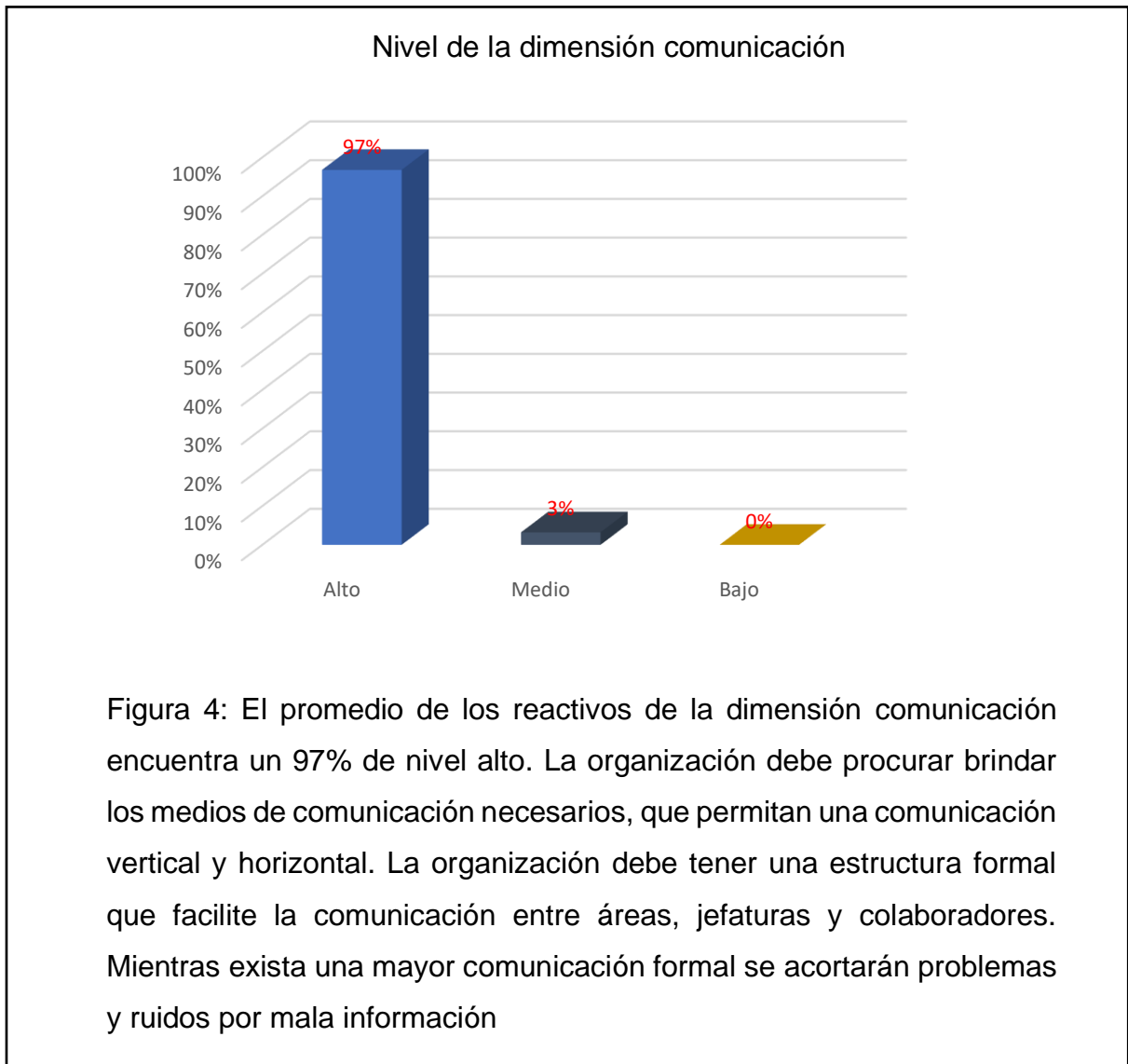


**Tabla 6**

*Nivel de la dimensión comunicación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	30	97%
Medio	1	3%
Bajo	0	0%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

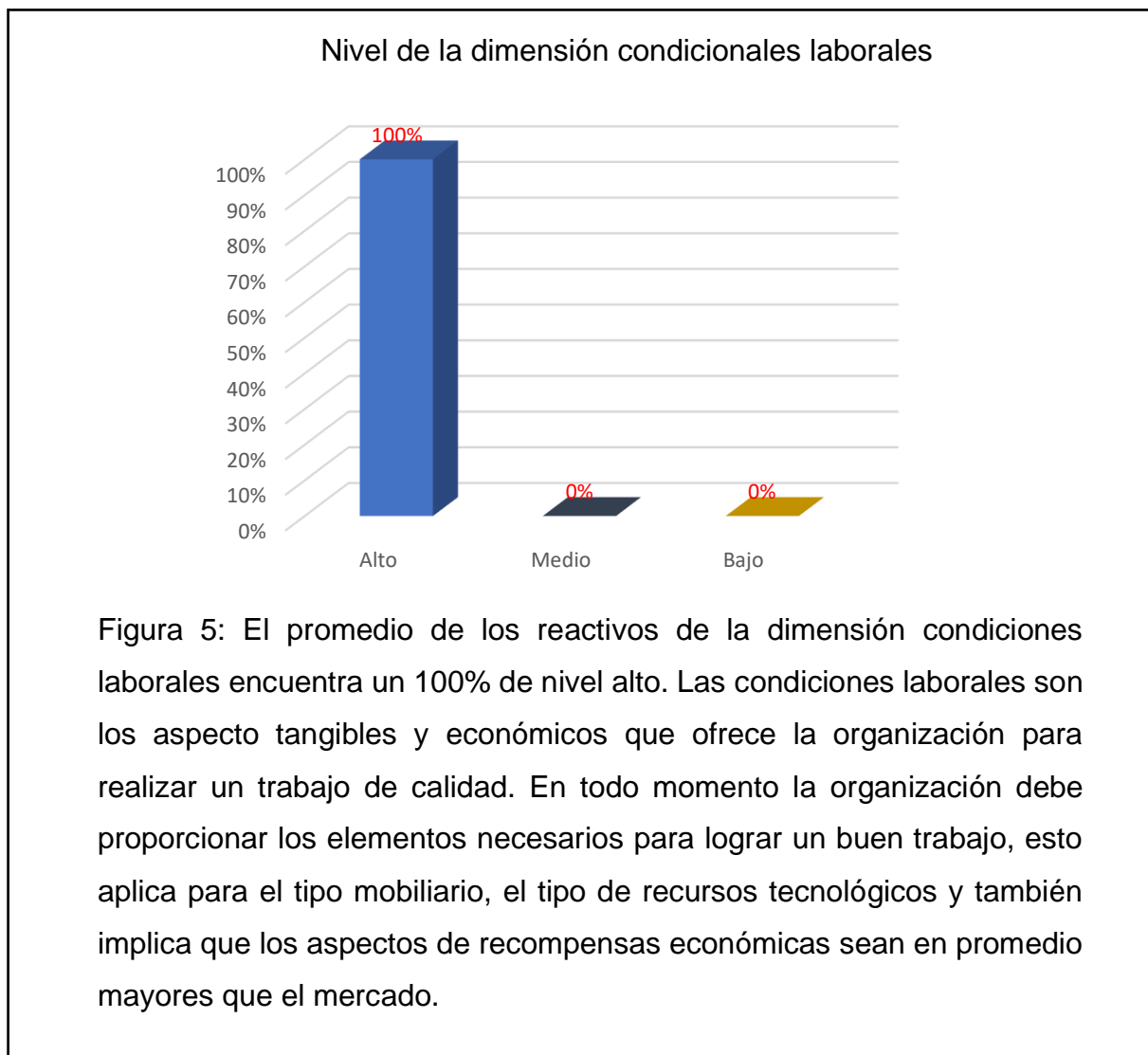


**Tabla 7**

*Nivel de la dimensión condicionales laborales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	31	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*



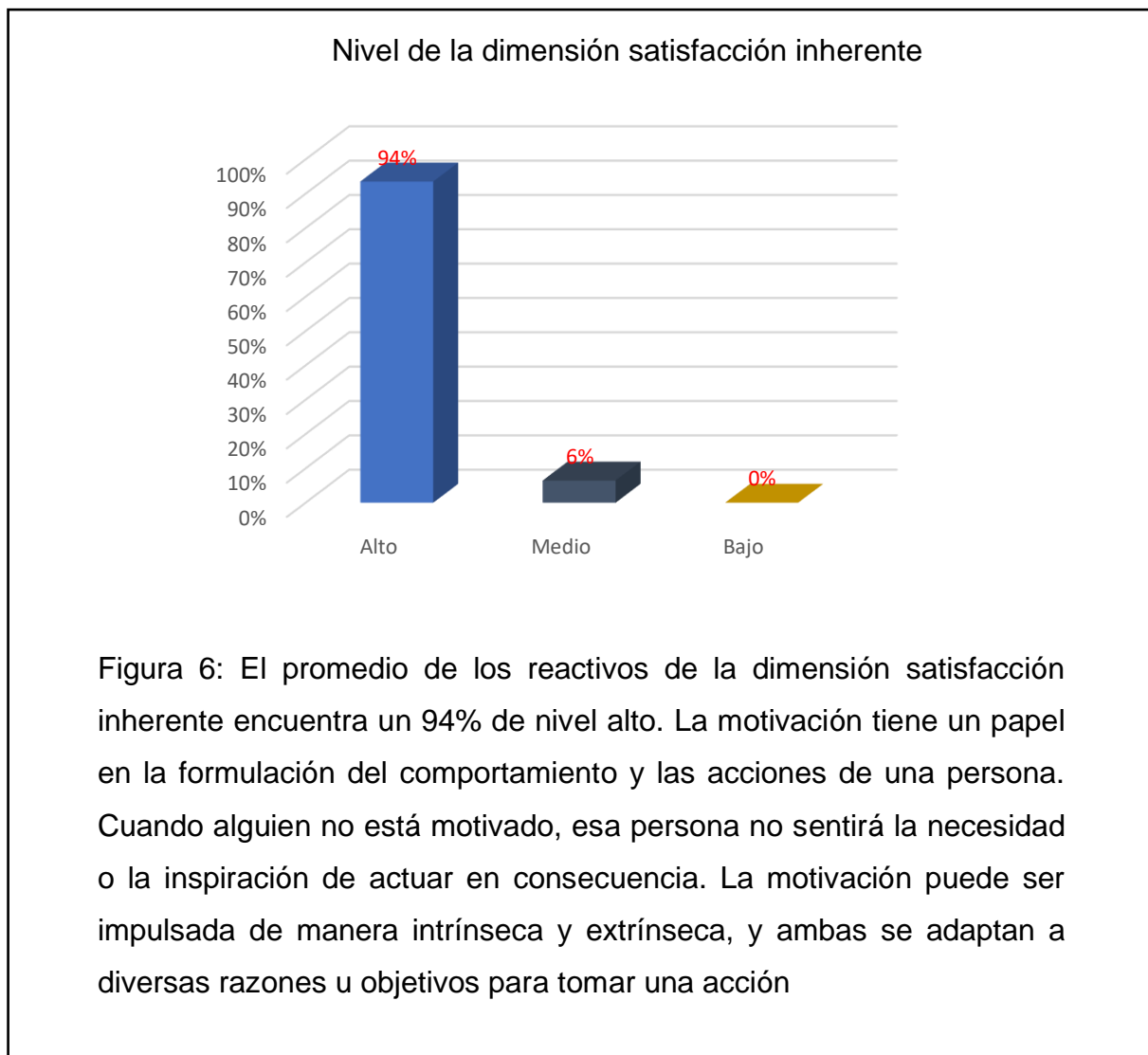
## Tablas y figuras de las dimensiones agrupadas de la variable motivación intrínseca

**Tabla 8**

*Nivel de la dimensión satisfacción inherente*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	29	94%
Medio	2	6%
Bajo	0	0%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

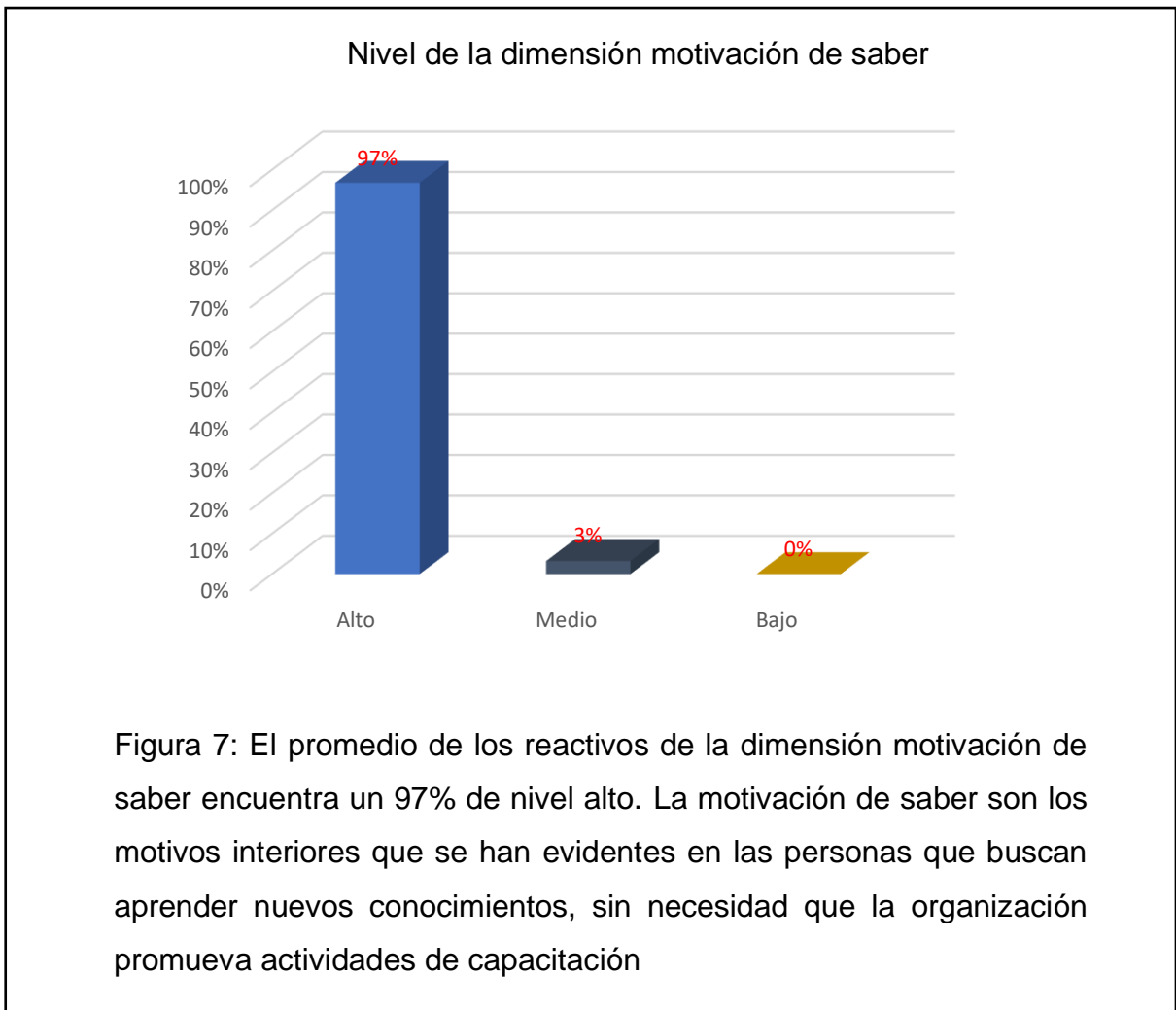


**Tabla 9**

*Nivel de la dimensión motivación de saber*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	30	97%
Medio	1	3%
Bajo	0	0%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

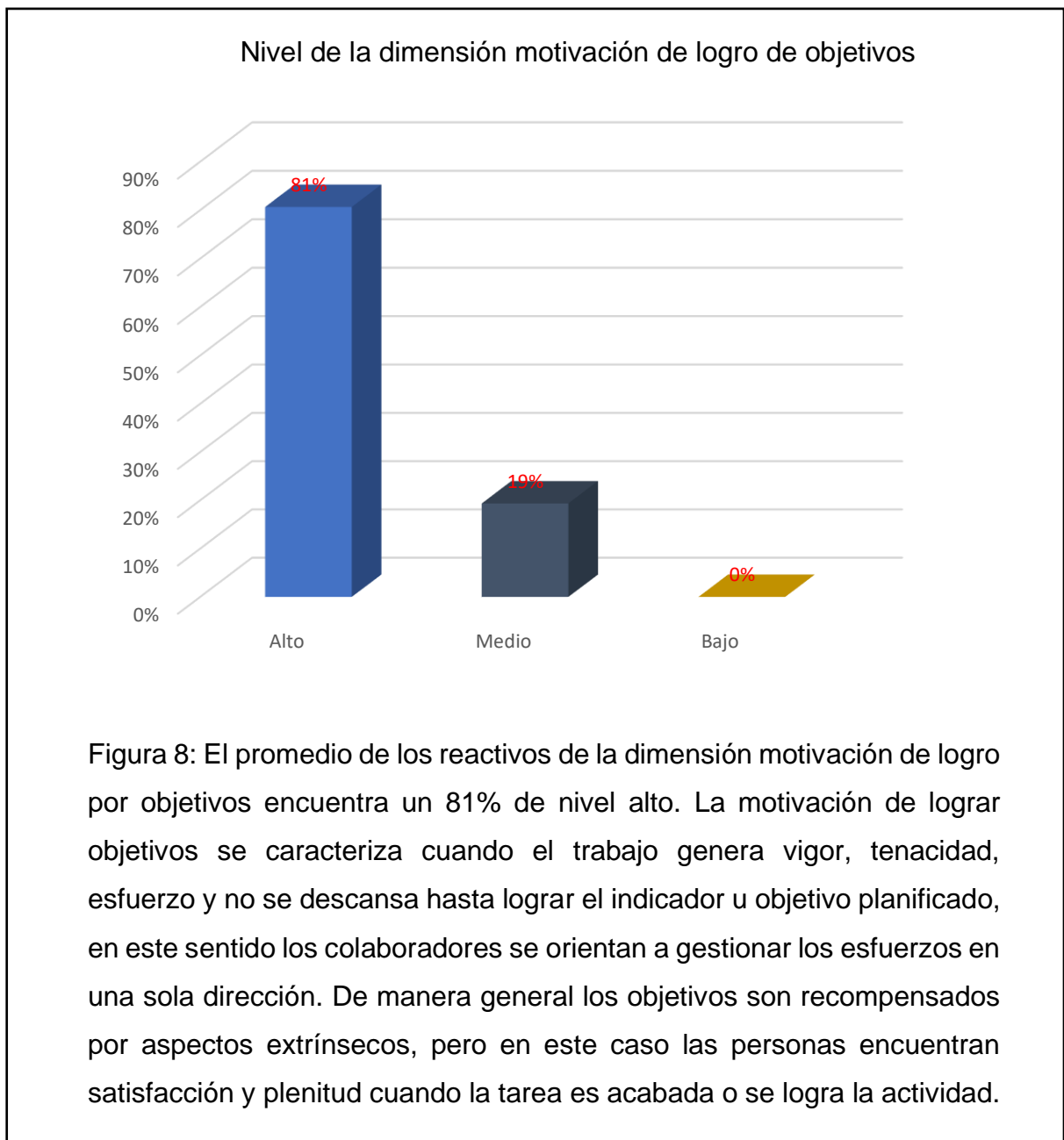


**Tabla 10**

*Nivel de la dimensión motivación de logro de objetivos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	25	81%
Medio	6	19%
Bajo	0	0%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

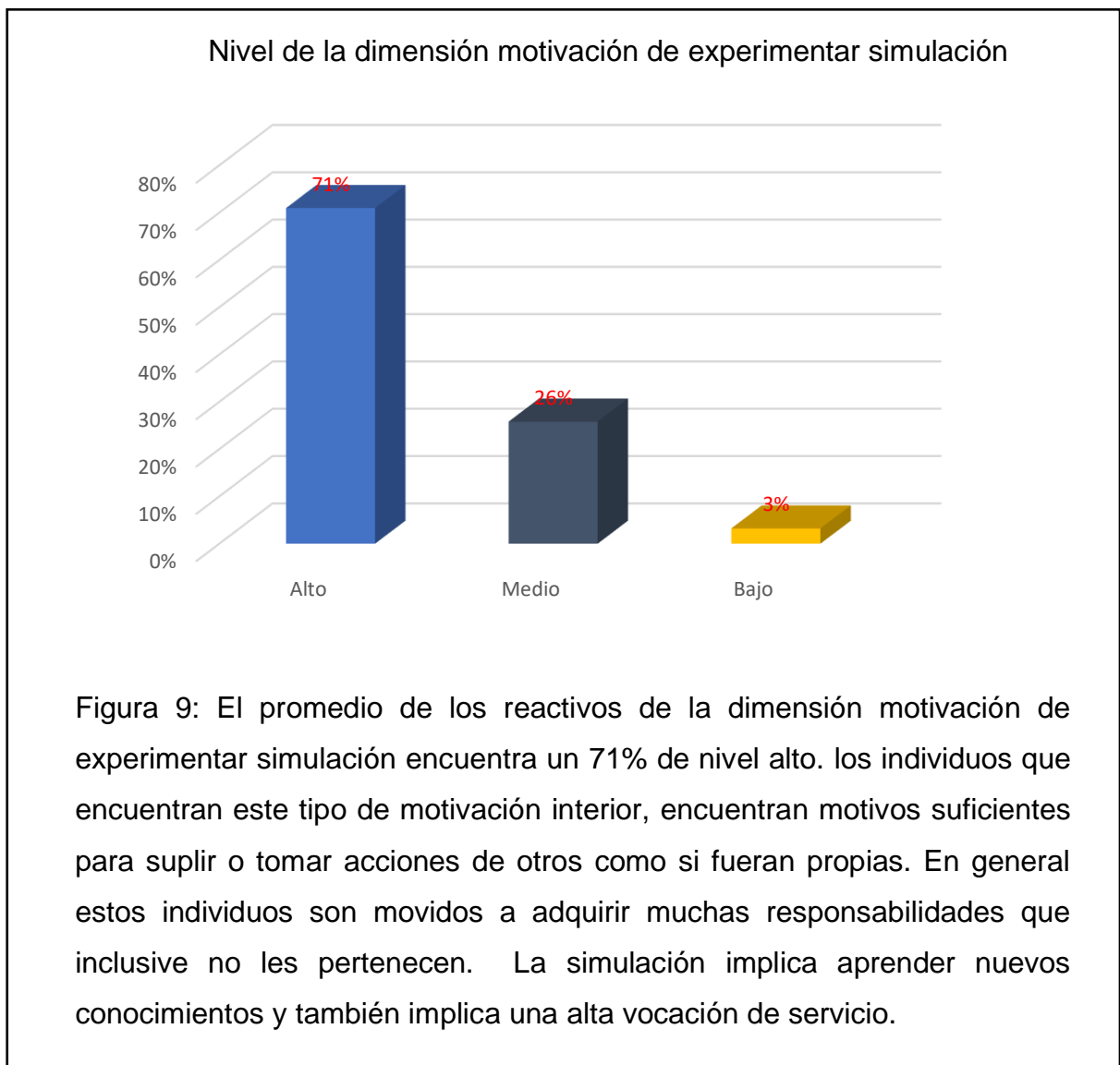


**Tabla 11**

*Nivel de la dimensión motivación de experimentar simulación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	71%
Medio	8	26%
Bajo	1	3%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*



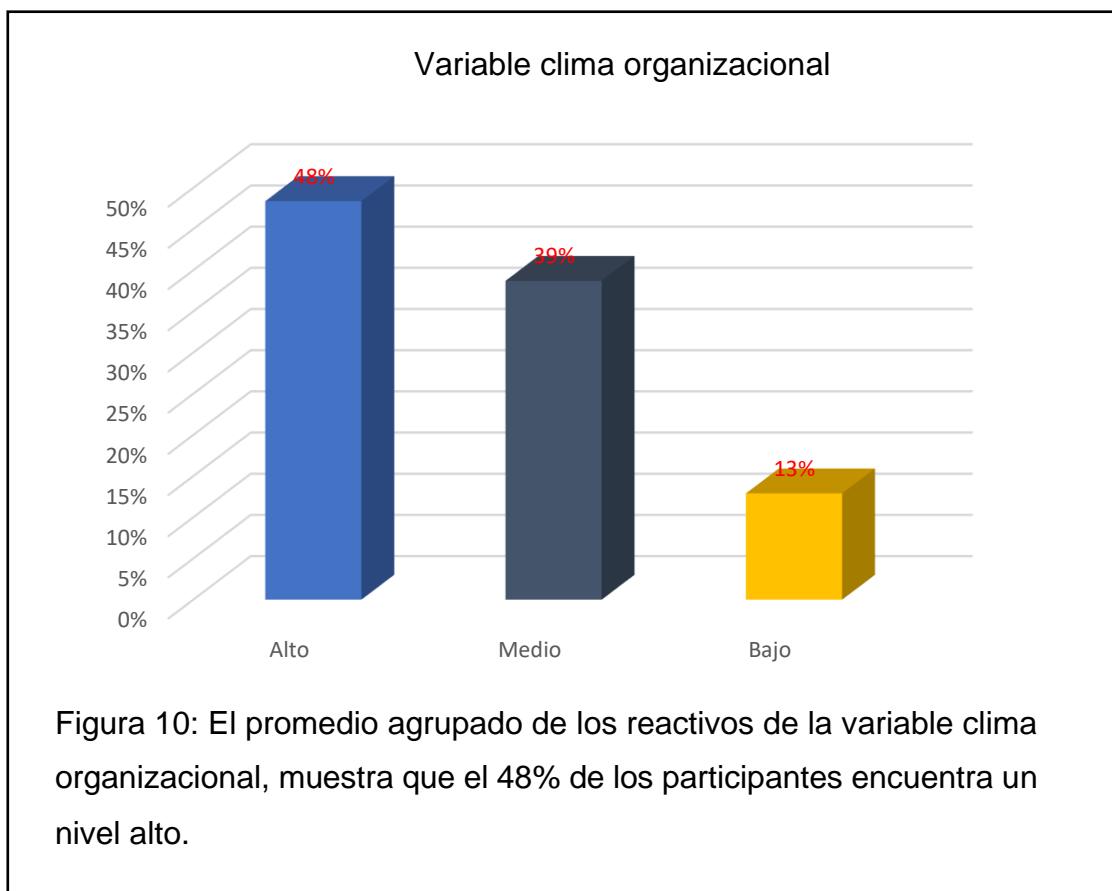
## Promedios totales de las variables

**Tabla 12**

*Variable clima organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	48%
Medio	12	39%
Bajo	4	13%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*

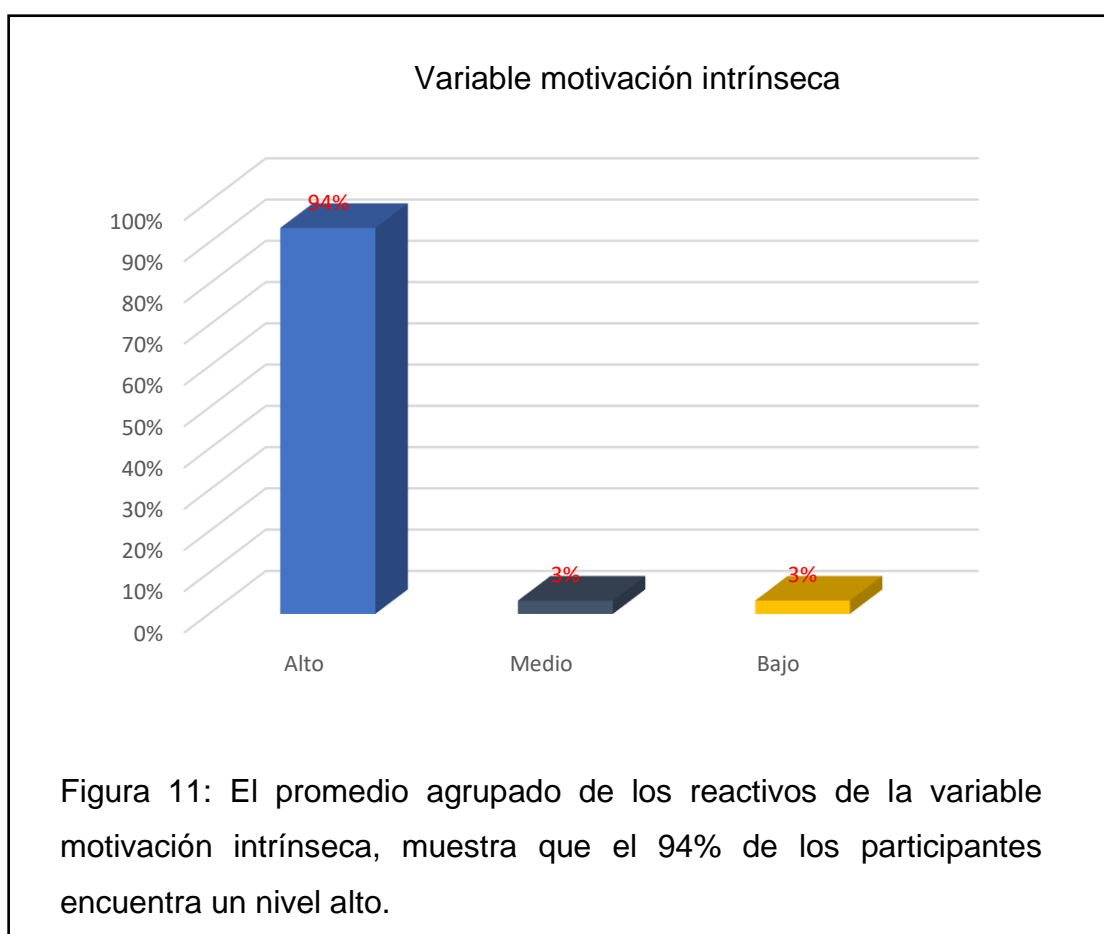


**Tabla 13**

*Variable motivación intrínseca*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	29	94%
Medio	1	3%
Bajo	1	3%
Total	31	100%

*Fuente: aplicación del cuestionario*





**Tabla 14**  
Correlaciones entre variables

		Clima organizacional	Motivación intrínseca
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,873**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Motivación intrínseca	Correlación de Pearson	,873**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 15**  
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	152,759 <sup>a</sup>	64	,000
Razón de verosimilitud	115,892	64	,000
Asociación lineal por lineal	9,748	1	,002
N de casos válidos	31		

*Fuente: Elaboración propia*

### **3.2. Discusión de resultados**

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 Jimbo (2016) quien postula como resultado que los factores intrínsecos mejoran la adaptación a la cultura de la organización, mientras que los factores extrínsecos mejoran el desempeño. En general para garantizar una cultura organizacional óptima, la organización debe proponer medios exhaustivos de contratación, con el fin de seleccionar personal con motivos interiores de servicio.

El clima organizacional en la organización se caracteriza por presentar un nivel alto, así lo afirma el 48% de los participantes, mientras que un 39% encuentra un nivel medio. Robbins (1999) define al clima organizacional como: “un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (p. 03). Quiroga (2007) sostiene que el clima organizacional se conoce como el ambiente en que los colaboradores de un centro de trabajo desarrollan sus actividades día a día y que repercute directamente en el comportamiento y productividad de cada uno de ellos. Los resultados de la investigación discrepan con los hallazgos del estudio de Bastidas (2017) quien encuentra un nivel clima organizacional desfavorable, siendo los factores que no favorecen al clima organizacional, son la dotación de remuneración económica, la cual se justifica como inadecuada, otro factor que no favorece el clima organizacional son los diferentes horarios laborales, además el tipo de liderazgo que aplican los líderes de la organización, se caracteriza por ser desigual con los colaboradores.

De acuerdo a la información recopilada en el presente estudio el clima organizacional se encuentra gestionado de una forma adecuada, siendo los aspectos de supervisión el factor que presenta el nivel más bajo.

Del total de los reactivos de la variable motivación intrínseca, se evidencia que el 94% de los colaboradores muestra un nivel alto de motivación intrínseca. Esto quiere decir que los colaboradores encuentran en si 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. La motivación tiene un papel en la formulación del comportamiento y las acciones de una persona. Cuando alguien no está motivado, esa persona no sentirá la necesidad o la inspiración de actuar en consecuencia. La motivación puede ser impulsada de manera intrínseca y extrínseca, y ambas se adaptan a diversas razones u objetivos para tomar una acción (Candela, 2016).

La motivación intrínseca está ligada a las actividades realizadas para la satisfacción individual que se separa de las consecuencias, beneficios y objetivos de la actividad. La motivación intrínseca también se ha debatido como uno de los principales determinantes de la participación en cualquier actividad (Candela, 2016).

Los hallazgos del estudio, confirman las conclusiones de la investigación de Mandujano (2016) quien encuentra un nivel alto de motivación intrínseca, la investigación de Luza (2018) establece que cuando la motivación intrínseca es alta, se produce un mejor compromiso de los colaboradores hacia la organización, este compromiso se basa en realizar actividades sin necesidad de buscar una recompensa a cambio.

El factor que contribuye e incrementa el nivel de motivación intrínseca, es la dimensión motivación de saber, el 97% de los participantes encuentra un nivel alto en esta dimensión. La motivación de saber son los motivos interiores que se han evidentes en las personas que buscan aprender nuevos conocimientos, sin necesidad que la organización promueva actividades de capacitación. La motivación de saber, mueve a los individuos a una constante búsqueda de nuevos conocimientos a través de auto aprendizajes. Las formas evidentes de reconocer esta dimensión es cuando los individuos no solo quedan satisfechos en conocer

aspectos propios de su trabajo, sino que también buscan nuevos conocimientos de otros temas, o de otras áreas (Candela, 2016). La principal conclusión de la investigación de Pacheco (2018) es que se encuentra relación directa entre la motivación laboral y el clima organizacional. Como conclusiones específicas se tiene que el nivel de motivación laboral es medio, en general la construcción del nivel de motivación se encuentra en base a los factores salariales y los factores higiénicos. Finalmente un aspecto que permite construir un buen clima organizacional son las posibilidades de ascenso que provee la organización.

**CAPÍTULO IV:  
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Existe una relación fuerte y positiva entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales Villanueva.

El clima organizacional de los colaboradores de la empresa de Servicios Generales Villanueva se caracteriza por ser gestionado de forma adecuada, solo el factor supervisión presenta un indicador de nivel bajo.

Los colaboradores muestra un nivel alto de motivación intrínseca. Esto quiere decir que los colaboradores encuentran en si mismo los suficientes motivos para realizar un trabajo de calidad con el fin de lograr los objetivos propuestos por la institución.

El factor que contribuye al logro del nivel alto de motivación intrínseca, son las ganas de querer adquirir nuevos conocimientos y competencias que presenta el personal administrativo.

## **4.2. Recomendaciones**

La gerencia de la empresa debe programar capacitaciones al personal que ejerce la función de supervisión, con el fin de mejorar el clima organizacional en la empresa.

La gerencia de la empresa debe aprovechar el alto nivel de motivación intrínseca de los colaboradores y motivarlos a emprender nuevos proyectos y obtener mejores resultados, a través de incentivos monetarios.

La gerencia de la empresa, no solamente debe capacitar en aspectos propios del trabajo, también debe proveer de conocimientos nuevos a sus colaboradores.

## **ANEXOS**



## REFERENCIAS

- Bastidas, A. (2017). Diagnostico del nivel de clima organizacional en una agencia nacional de transito. Universidad Católica del Ecuador (Tesis). <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/976/1/BASTIDAS%20BASTIDAS%20ALEJANDRA.pdf>
- Bernal, I. Pedraza, N. y Sánchez, M. (2016). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*. (31), 134. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Candela, R. (2016). *Motivación en el trabajo: Un acercamiento*. 4ta edición. Editorial El País. España.
- Castillo, J. (2011). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral*. Colombia. Ecoe Ediciones.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción* (9). 1. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos*. 11va edición. Pearson Mexico.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. 8va edición. Pearson Mexico.
- Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I. Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L. y Mamani, V.(2017). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*. (80), 2. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009)
- Fischer, C. Malycha, C. Schafmann, E. (2019). The Influence of Intrinsic Motivation and Synergistic Extrinsic Motivators on Creativity and Innovation. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00137>
- Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional*. Barcelona. Editorial UOC.
- 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](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Jimbo, L. (2016). Relación entre la motivación extrínseca e intrínseca en los servidores y la cultura organizacional del Centro de Salud N° 2 de la ciudad de Loja en el segundo semestre del año 2016. Universidad San Francisco de Quito (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6295/1/129223.pdf>

Juárez, D. (2016). Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala. Universidad Rafael Landívar (Tesis). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisicem/2016/05/42/Juarez-David.pdf>

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

Lee, W. y Reeve, J. (2020). Remembering pleasure and personal meaning from episodes of intrinsic motivation: an fMRI study. *Motivation and Emotion*. <https://doi.org/10.1007/s11031-020-09855-1>

Legault, L. (2016). *Intrinsic and Extrinsic motivation*. Researchgate. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/311692691\\_Intrinsic\\_and\\_Extrinsic\\_Motivation](https://www.researchgate.net/publication/311692691_Intrinsic_and_Extrinsic_Motivation)

Luza, A. (2018). Motivación intrínseca y compromiso organizacional de los trabajadores de las comisiones ordinarias del congreso de la república del Perú. Universidad San Ignacio del Loyola (Tesis). Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3538/1/2018\\_Luza-Jauregui.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3538/1/2018_Luza-Jauregui.pdf)

Malhora, N. (2008). *Investigación de mercados*. (5ª Edición). México D.F: Pearson Educación.

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

Martela, F. Bradshaw, E. y Ryan, R. (2019) Expanding the Map of Intrinsic and Extrinsic Aspirations Using Network Analysis and Multidimensional Scaling: Examining Four New Aspirations. *Frontiers Psychology* .doi: 10.3389/fpsyg.2019.02174

Mandujano, T. (2016). Motivación intrínseca en estudiantes de educación secundaria de la provincia de Tarma. Universidad Nacional del Centro del Perú (Tesis). Recuperado de:

[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5065/T010\\_21066763\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5065/T010_21066763_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mohsin, S. Zheng, L. Xiaoting, S. Nazirul, I. (2019). The effects of transformational leadership on employee creativity: Moderating role of intrinsic motivation. *Asia Pacific Management Review*, 25, (3).  
<https://doi.org/10.1016/j.apmr.2019.12.002>

Narvaez, F. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en el área de logística del ministerio de la producción. Universidad Señor de Sipan (Tesis). Recuperado de:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5274/Narvaez%20Tosi%20Fernando%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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/pd>

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](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1717/1/TL_PachecoTorresJair.pdf)

Palma, S. (2004). *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*  
[https://www.researchgate.net/publication/281610210\\_The\\_Impact\\_of\\_Intrinsic\\_Motivation\\_on\\_Employee's\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/281610210_The_Impact_of_Intrinsic_Motivation_on_Employee's_Job_Satisfaction)

Regalado, K. y Samillán, M. (2019). Motivación laboral en una empresa molinera de la provincia de Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis). Recuperado de:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2183/1/TL\\_RegaladoCossioKateryn\\_Samill%C3%A1nZe%C3%B1aMary.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2183/1/TL_RegaladoCossioKateryn_Samill%C3%A1nZe%C3%B1aMary.pdf)

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.

- Rodríguez, J. (2020). Influencia del liderazgo en la motivación intrínseca de los colaboradores del fast food Kentucky Fried Chicken en Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis). Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2759/1/TL\\_RodriguezEnriquezJean.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2759/1/TL_RodriguezEnriquezJean.pdf)
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2019). Brick by brick: The origins, development, and future of self-determination theory. In A. J. Elliot (Vol. Ed.), *Advances in motivation science* (pp. 111–156). Cambridge, MA: Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/bs.adms.2019.01.001>.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Sánchez, N. y Sifuentes, A. (2018). Influencia de la motivación extrínseca e intrínseca en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y pastas del distrito de Miraflores. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Tesis). Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623805/Sanchez\\_CN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623805/Sanchez_CN.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Santamaría, J. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Universidad Andina Simón Bolívar (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Solis, I. (2019). Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del ministerio público de Chiclayo – 2018. Universidad Privada Antenor Orrego (Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5667>
- Tamayo y Tamayo (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores. Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio*. Bogotá: ECOE ediciones.
- Velarde, J. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Universidad San Ignacio de Loyola (Tesis). Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guillén.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guillén.pdf)
- Vilema, M. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio Codiempaqués del Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar (Tesis). Recuperado de:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>

## 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 desacuerdo**   **(TD)**

	TA	A	I	D	TD
La organización otorga actividades que promueven el desarrollo psicológico de los colaboradores					
La organización procura establecer tareas que implican un reto controlado					
La organización promueve ascensos dentro de la organización					
La organización promueve movimientos de colaboradores entre áreas					
El trato que ocurre entre colaboradores es agradable					
La organización ofrece servicios de asistencia social					
Los valores que tiene la organización se alinean con mi visión personal					
Me siento identificado con la organización					
Los líderes de la organización son un modelo a seguir					
El líder ofrece apoyo en los momentos difíciles					
Las actividades de supervisión destaca los objetivos logrados					

La actividad de supervisión termina con una retroalimentación					
En la organización existen canales formales de comunicación					
La información que se establece en los canales de comunicación es exacta					
La información de los niveles organizacionales superiores fluye de manera adecuada hacia los niveles más bajos					
El material mobiliario permite un trabajo de calidad					
Los recursos tecnológicos, permite el logro de los objetivos					
La recompensa económica contribuye al logro de los objetivos					

## 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 desacuerdo**   **(TD)**

	TA	A	I	D	TD
Trabajo con persistencia para lograr un buen trabajo					
Soy tan comprometido con la organización, que puedo quedarme horas extras					
Encuentro deleite por un trabajo bien hecho					
Me importa mucho aprender nuevos conocimientos					
Leo diferentes documentos para estar informado de diferentes temas					
Me auto capacito de manera frecuente					
Me gusta destinar dinero para entrenarme en mejorar mis habilidades					
Siempre estoy buscando ser mas empleable					
Siempre cumplo con exactitud y responsabilidad mi trabajo					
Cumplo con mis funciones sin necesidad de ser supervisado					
Me concentro y me involucro en el desarrollo de mi trabajo					
El trabajo que realizo dentro de la organización me hace ser mejor intelectualmente					



El tipo de trabajo que realizo en la organización permite ayudar en la satisfacción de las necesidades de mi familia					
Me oriento a ser mejor que mis compañeros de trabajo					
Siempre doy lo mejor de mi mismo					

## Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variable	Dimensión	Indicador	Tecnica	
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020?	<b>Objetivo general</b>			Autorrealización	Desarrollo		
					Promociones	Encuesta	
		Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.			Involucramiento laboral	Trato	<b>Instrumento</b>
					Servicios de asistencia social		
						Valores	Cuestionario
						Identificación	
		<b>Objetivos específicos</b>		Clima organizacional	Supervisión	Liderazgo	
						Actividades de supervisión	
						Canales de comunicación	
			H0: No existe relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.		Comunicación	Calidad de información	<b>Tipo de investigación</b>
	Caracterizar el clima organizacional que presenta la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.				Fluidez de información		
		H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca	<b>Motivación intrínseca</b>	Condiciones laborales	Mobiliario	Descriptiva	
					Recursos tecnológicos	Correlacional	
					Recompensa económica		
					Ahingo		
					Compromiso		

<p>Determinar el grado de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.</p>	<p>de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.</p>	<p>Nivel de curiosidad intelectual</p>
		<p>Nivel de motivación de aprender</p>
		<p>Búsqueda de capacitaciones</p>
		<p>Nivel de responsabilidad interna</p>
<p>Identificar los factores que contribuyen a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.</p>	<p>Motivación de logro de objetivos</p>	<p>Nivel de involucramiento en el proceso de logro</p>
		<p>Nivel de satisfacción de necesidades personales</p>
		<p>Satisfacción de necesidades familiares</p>
	<p>Motivación de experimentar la simulación</p>	<p>Competitiva</p>
		<p>Nivel de competencia</p>

---

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MARKETING
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	10 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b> <b>EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES VILLANUEVA, 2020.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Kihien Alderete Gabriela	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.	
	<b><u>ESPECIFICIOS:</u></b> Caracterizar el clima organizacional que presenta la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.  Determinar el grado de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.	
	Identificar los factores que contribuyen a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.	

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
	El instrumento consta de 33 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.
La organización otorga actividades que promueven el desarrollo psicológico de los colaboradores	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La organización procura establecer tareas que implican un reto controlado	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La organización promueve ascensos dentro de la organización	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La organización promueve movimientos de colaboradores entre áreas	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El trato que ocurre entre colaboradores es agradable	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: :_____
La organización ofrece servicios de asistencia social	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Los valores que tiene la organización se alinean con mi visión personal	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me siento identificado con la organización	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

Los líderes de la organización son un modelo a seguir	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El líder ofrece apoyo en los momentos difíciles	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Las actividades de supervisión destaca los objetivos logrados	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La actividad de supervisión termina con una retroalimentación	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
En la organización existen canales formales de comunicación	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La información que se establece en los canales de comunicación es exacta	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La información de los niveles organizacionales superiores fluye de manera adecuada hacia los niveles más bajos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El material mobiliario permite un trabajo de calidad	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Los recursos tecnológicos, permite el logro de los objetivos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La recompensa económica contribuye al logro de los objetivos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

Trabajo con persistencia para lograr un buen trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Soy tan comprometido con la organización, que puedo quedarme horas extras	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Encuentro deleite por un trabajo bien hecho	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me importa mucho aprender nuevos conocimientos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Leo diferentes documentos para estar informado de diferentes temas	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me autocapacito de manera frecuente	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta destinar dinero para entrenarme en mejorar mis habilidades	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Siempre estoy buscando ser mas empleable	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Siempre cumplo con exactitud y responsabilidad mi trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con mis funciones sin necesidad de ser supervisado	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

Me concentro y me involucro en el desarrollo de mi trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El trabajo que realizo dentro de la organización me hace ser mejor intelectualmente	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El tipo de trabajo que realizo en la organización permite ayudar en la satisfacción de las necesidades de mi familia	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me oriento a ser mejor que mis compañeros de trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Siempre doy lo mejor de mi mismo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 33 N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es confiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
DNI N° 43637619



**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b> <b>EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES VILLANUEVA, 2020.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Kihien Alderete Gabriela	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.	
	<b><u>ESPECIFICIOS:</u></b> Caracterizar el clima organizacional que presenta la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.  Determinar el grado de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.  Identificar los factores que contribuyen a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.	

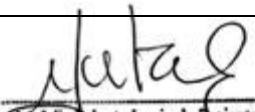
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 33 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>La organización otorga actividades que promueven el desarrollo psicológico de los colaboradores</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>La organización procura establecer tareas que implican un reto controlado</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>La organización promueve ascensos dentro de la organización</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>La organización promueve movimientos de colaboradores entre áreas</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>El trato que ocurre entre colaboradores es agradable</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>La organización ofrece servicios de asistencia social</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>Los valores que tiene la organización se alinean con mi visión personal</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>Me siento identificado con la organización</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>Los líderes de la organización son un modelo a seguir</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p>

	SUGERENCIAS: _____
El líder ofrece apoyo en los momentos difíciles	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Las actividades de supervisión destaca los objetivos logrados	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La actividad de supervisión termina con una retroalimentación	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
En la organización existen canales formales de comunicación	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La información que se establece en los canales de comunicación es exacta	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La información de los niveles organizacionales superiores fluye de manera adecuada hacia los niveles más bajos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El material mobiliario permite un trabajo de calidad	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Los recursos tecnológicos, permite el logro de los objetivos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La recompensa económica contribuye al logro de los objetivos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

Trabajo con persistencia para lograr un buen trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Soy tan comprometido con la organización, que puedo quedarme horas extras	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Encuentro deleite por un trabajo bien hecho	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me importa mucho aprender nuevos conocimientos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Leo diferentes documentos para estar informado de diferentes temas	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me autocapacito de manera frecuente	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta destinar dinero para entrenarme en mejorar mis habilidades	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Siempre estoy buscando ser mas empleable	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Siempre cumplo con exactitud y responsabilidad mi trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con mis funciones sin necesidad de ser supervisado	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

Me concentro y me involucro en el desarrollo de mi trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El trabajo que realizo dentro de la organización me hace ser mejor intelectualmente	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El tipo de trabajo que realizo en la organización permite ayudar en la satisfacción de las necesidades de mi familia	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me oriento a ser mejor que mis compañeros de trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Siempre doy lo mejor de mi mismo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

<b>4. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 33 N° TD _____
<b>5. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es confiable	
<b>6. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	

  
 Mr. Julio Roberto Izquierdo Espinosa  
 ASESOR ESPECIALISTA  
 CLAD. 18851

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GERENCIA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	12 AÑOS
	<b>CARGO</b>	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO FINANCIERO
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b> <b>EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS          TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES          VILLANUEVA, 2020.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Kihien Alderete Gabriela	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.	
	<b><u>ESPECIFICIOS:</u></b> Caracterizar el clima organizacional que presenta la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.  Determinar el grado de motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.	
	Identificar los factores que contribuyen a la motivación intrínseca de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Villanueva, 2020.	

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
	El instrumento consta de 33 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.
La organización otorga actividades que promueven el desarrollo psicológico de los colaboradores	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La organización procura establecer tareas que implican un reto controlado	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La organización promueve ascensos dentro de la organización	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La organización promueve movimientos de colaboradores entre áreas	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El trato que ocurre entre colaboradores es agradable	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: :_____
La organización ofrece servicios de asistencia social	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Los valores que tiene la organización se alinean con mi visión personal	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me siento identificado con la organización	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

Los líderes de la organización son un modelo a seguir	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El líder ofrece apoyo en los momentos difíciles	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Las actividades de supervisión destaca los objetivos logrados	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La actividad de supervisión termina con una retroalimentación	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
En la organización existen canales formales de comunicación	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La información que se establece en los canales de comunicación es exacta	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La información de los niveles organizacionales superiores fluye de manera adecuada hacia los niveles más bajos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El material mobiliario permite un trabajo de calidad	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Los recursos tecnológicos, permite el logro de los objetivos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La recompensa económica contribuye al logro de los objetivos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____



Trabajo con persistencia para lograr un buen trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Soy tan comprometido con la organización, que puedo quedarme horas extras	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Encuentro deleite por un trabajo bien hecho	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me importa mucho aprender nuevos conocimientos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Leo diferentes documentos para estar informado de diferentes temas	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me autocapacito de manera frecuente	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me gusta destinar dinero para entrenarme en mejorar mis habilidades	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Siempre estoy buscando ser mas empleable	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Siempre cumplo con exactitud y responsabilidad mi trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con mis funciones sin necesidad de ser supervisado	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

Me concentro y me involucro en el desarrollo de mi trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El trabajo que realizo dentro de la organización me hace ser mejor intelectualmente	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El tipo de trabajo que realizo en la organización permite ayudar en la satisfacción de las necesidades de mi familia	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Me oriento a ser mejor que mis compañeros de trabajo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Siempre doy lo mejor de mi mismo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

<b>7. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 33 N° TD _____
<b>8. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es confiable	
<b>9. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	

**COMCREAT SRL**  
  
 RAFAEL ZOUJARDO E.  
 Firmante del informe experto



Taller Mecánico y Transportes Ilo S.R.L.

053 483 386

20447457718

Jirón Ayacucho 542 Ilo  
- Moquegua

hvilanueva@tmtilo.com

www.tmtilo.pe

### Consentimiento informado

**Estimada Señora**

***Mg. Janet Cubas***

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

**Presente. -**

Por medio de la presente, hacemos constar que **GABRIELA KIHEN ALDERETE** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES VILLANUEVA 2020**

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

**Atentamente**

Humberto Villanueva Mejía  
Gerente General

## Aplicación del cuestionario



Figura 16: investigadora aplicando cuestionario

## Aplicación del cuestionario



Figura 17: investigadora aplicando cuestionario

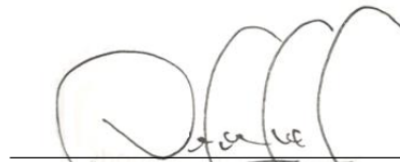
### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración - Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0030-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, GABRIELA KIHLEN ALDERETE, con su tesis Titulada EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES VILLANUEVA, 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20% 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, 15 de marzo de 2021



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

# EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES VILLANUEVA, 2020.

Remove Watermark Now

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	8%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://bibliotecas.unsa.edu.pe">bibliotecas.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://fr.slideshare.net">fr.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1%

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0030-FACEM-USS-2021**

Chiclayo, 10 de febrero de 2021.

**VISTO:**

El Oficio N°0017-2021/FACEM-DA-USS de fecha 08/02/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 08/02/2021, sobre la aprobación de Proyectos de Tesis, en vías de regularización y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

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

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR en vías de regularización, el Proyecto de Tesis, de los egresados de la EAP de Administración, según el cuadro adjunto.**

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

  
  
**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
  
**Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales**  
Secretaria Académica (e)  
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](http://www.uss.edu.pe)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0030-FACEM-USS-2021**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>TITULO DE PROYECTO DE TESIS</b>	<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>
RODRÍGUEZ RAMOS WILLIAM MARCIAL	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA I.E. ARTEMIO DEL SOLAR ICOCHEA DE SANTA, 2019.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
BARANDIARAN NAVARRO, ALEX ANTONIO	ELABORACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL DISTRIBUIDOR CORPORATIVO DE TELECOMUNICACIONES JOAN CORP EIRL	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
KIHLEN ALDERETE GABRIELA	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES VILLANUEVA, 2021.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, **Perú**

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)