



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS
LÁCTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019.**

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

Autora:

Bach. Cruz Villegas Noris Woody

<https://orcid.org/0000-0002-0462-5994>

Asesor:

Dr. Dios Castillo Christian Abraham

<https://orcid.org/0000-0002-2469-9237>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA
EMPRESA PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019.**

Aprobación del informe de investigación

Asesor (a)

Dr. Dios Castillo Christian Abraham

Presidente (a)

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Secretario (a)

Dr. Merino Núñez Mirko

Vocal (a)

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando

Dedicatoria

La presente tesis dedico, a Dios por permitirme lograr este objetivo personal, por ser mi fortaleza en momentos difíciles, dedico a mis padres por ser mi apoyo constante, a mis hermanos por brindarme sus conocimientos y consejos, de manera muy especial la dedico a mi hija por ser mi gran motivación para superarme, no ha sido fácil pero cuando uno se traza metas soy consciente que no debes parar hasta lograrlo y cuando cuentas con el apoyo de los que más amas pues el camino se vuelve agradable.

Agradecimiento

Sin duda alguna mi agradecimiento principal es a Dios porque creo que todas las cosas se dan de acuerdo a su voluntad, agradezco también a mi familia, amistades, docentes, asesor de tesis y a todas las personas que de una y otra manera han sido partícipes de esta etapa universitaria por el cual han contribuido de manera positiva en este logro obtenido, gracias totales.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019, se ha planteado la hipótesis: Existe influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019, el tipo de investigación fue descriptiva y correlacional, diseño no experimental y transversal, su población estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa, a los cuales se les aplicó una encuesta para la obtención de la información, el instrumento fue validado por tres expertos y la confiabilidad según el Alfa de Cronbach 0,83 siendo confiable para su aplicación.

Los resultados hallados evidencian que la apreciación de los trabajadores sobre el clima laboral es aceptable con un 83%, pues toma en cuenta que la compañía cuenta con una adecuada estructura organizacional, existe una adecuada relación entre trabajadores y gerencia, hay colaboración, se cumplen los estándares y se sienten identificados con su labor; por otro lado, el 67% de los trabajadores acepta encontrarse motivado con su trabajo porque puede alcanzar metas tanto individuales como laborales al realizar sus actividades de manera responsable, además crea relaciones de pertenencia y experiencia para continuar progresando. Por último, se estableció que hay un nivel de correspondencia positiva con un valor de 0.58, lo que evidencia que se admite la hipótesis de estudio. Asimismo, se determinaron estrategias de clima laboral para optimizar la motivación ocupacional a través de un plan que responde a una inversión de S/ 3600.00.

Palabra clave: Clima organizacional, compromiso, motivación, necesidades.

Abstract

The objective of the research was to determine the influence of the organizational climate on the level of motivation of the workers of the company Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019, the hypothesis has been raised: There is an influence of the organizational climate on the motivation of the workers of the company Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019, the type of research was descriptive and explanatory, non-experimental and cross-sectional design, its population consisted of 30 company employees, to whom a survey was applied to obtain information, the instrument was validated by three experts and reliability according to Cronbach's Alpha 0.83 being reliable for its application.

The results found are that the perception of the collaborators about the organizational climate is acceptable by 83% because they consider that the company has a good organizational structure, good relations between collaborators and management are generated, cooperation exists, standards are respected and they identify with their work, while in work motivation, 67% admit to being motivated because they can achieve personal and professional objectives by fulfilling their functions with responsibility, it generates relationships of affiliation and experience to continue growing. Finally, it was determined that there is a level of positive relationship with a value of 0.58, which shows that the study hypothesis is accepted. Also, organizational climate strategies were defined to improve work motivation through a proposal that corresponds to an investment of S / 3600.00.

Keyword: Organizational climate, commitment, motivation, needs.

Índice

Aprobación del informe de investigación.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del Problema	37
1.5. Justificación e importancia del estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	38
1.7.1.Objetivo General.....	38
1.7.2.Objetivos Específicos	38
II. MATERIAL Y MÉTODO	39
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	39
2.2. Población y muestra:.....	39
2.3. Variables y Operacionalización	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	41
2.5. Procedimiento para la recolección de datos.....	42
2.6. Aspectos éticos	42
2.7. Criterios de Rigor científico	43
III. RESULTADOS.....	44
3.1 Resultados en tablas y figuras	44
3.2 Discusión de resultados	59
3.3 Aporte científico	62
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
4.1 Conclusiones.....	78
4.2 Recomendaciones.....	79
REFERENCIAS.....	80
ANEXOS	84

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	40
Tabla 2	Operacionalización de la variable motivación laboral	41
Tabla 3	Dimensión estructura	44
Tabla 4	Dimensión responsabilidad	45
Tabla 5	Dimensión recompensa	46
Tabla 6	Dimensiones desafíos	47
Tabla 7	Dimensión relaciones	48
Tabla 8	Dimensión cooperación	49
Tabla 9	Dimensión estándares	50
Tabla 10	Dimensión de conflictos	51
Tabla 11	Dimensión de identidad	52
Tabla 12	Variable clima organizacional	53
Tabla 13	Dimensión necesidad de logro	54
Tabla 14	Dimensión necesidad de poder	55
Tabla 15	Dimensión necesidad de afiliación	56
Tabla 16	Variable de motivación	57
Tabla 17	Análisis FODA	64
Tabla 18	Matriz FODA de la institución	65
Tabla 19	Elaboración del proceso de capacitación	67
Tabla 20	Programa de capacitación	68
Tabla 21	Plan de acción y presupuesto de la investigación	74
Tabla 22	Análisis de costo - Beneficio	76
Tabla 23	Beneficios con propuesta	77

Índice de figuras

Figura 1 Modelo de las características del trabajo	35
Figura 2 Dimensión estructura.....	44
Figura 3 Dimensión responsabilidad	45
Figura 4 Dimensión recompensa.....	46
Figura 5 Dimensiones desafíos	47
Figura 6 Dimensión relaciones	48
Figura 7 Dimensión cooperación	49
Figura 8 Dimensión estándares.....	50
Figura 9 Dimensión de conflictos.....	51
Figura 10 Dimensión de identidad	52
Figura 11 Variable clima organizacional.....	53
Figura 12 Dimensión necesidad de logro	54
Figura 13 Dimensión necesidad de poder	55
Figura 14 Dimensión necesidad de afiliación.	56
Figura 15 Variable de motivación.	57
Figura 16 Análisis de correlación de variables	58

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional guarda relación con la motivación del trabajador dado que, claramente, impacta en sus niveles de satisfacción, ya que al encontrarse en un ambiente de trabajo ameno responden de una mejor forma a los incentivos y cooperan con sus jefes para poder alcanzar las metas de la empresa y que de este modo se puedan lograr con mayor sencillez el cumplimiento de objetivos comunes. Asimismo, en las organizaciones no se originan únicamente vínculos profesionales, se producen los sociales y emocionales; especialmente cuando el horario laboral se prolonga, se vuelve imperativo que exista un clima de trabajo favorable, seguro y acogedor.

En las organizaciones es común hallar inconvenientes en cuanto al clima laboral que impactan negativamente en la motivación en el trabajo, pues los colaboradores experimentan bajos grados de satisfacción. La empresa se caracteriza por un inadecuado nivel en su clima laboral y ausencia de orientación profesional en la gestión del talento humano, debido a que el ámbito de producción perjudica el adecuado desarrollo de las actividades de los empleados, al dejar que el empleado perciba su trabajo como algo mecánico. Cuantificar la motivación y el clima laboral en una organización es primordial, para reconocer, clasificar y examinar las impresiones que tienen los miembros de la empresa; al reconocer la labor de los trabajadores y otorgarles incentivos económicos se elimina su posible descontento laboral.

Adicionalmente, es posible afirmar que un adecuado clima laboral impacta en los trabajadores, genera mayor competitividad entre compañeros de trabajo, instaura conductas sensatas y posibilita que se impliquen en ser más responsables, alcanzando de esta manera un desenvolvimiento de forma competente y eficaz. El clima laboral es una de las facetas más complicadas que maneja la gerencia del talento humano, pues es la manera más eficaz de determinar la satisfacción y compromiso de los trabajadores, por lo que su estudio cada vez se vuelve más relevante. De la misma forma, últimamente, el mercado de trabajo ha sufrido variaciones en lo que respecta a motivación en el trabajo, pues actualmente el sueldo no es el factor primordial de estímulo, sino que ha sido sustituido por otras alternativas, como las disposiciones de

mediación, la adaptabilidad y el crecimiento personal. Todas ellas forman parte de lo que se conoce como "salario emocional".

La presente investigación comprende por cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I – Introducción: en este capítulo se desarrollará la descripción problemática de los tres diferentes contextos, tanto internacional como nacional y local, en donde se podrá tener conocimiento sobre la situación actual que se encuentra atravesando la empresa en investigación. Asimismo, se encuentra constituido por antecedentes, bases teóricas, en donde se hablará sobre ambas variables en investigación que en este caso son clima organizacional y motivación, se procederá a realizar la formulación del problema, también se plasmará la justificación e importancia del desarrollo y otro de los puntos plasmados en este capítulo la hipótesis, la cual no es más que es un enunciado no verificado, que se intenta confirmar o refutar.

Capítulo II – Material y método: en este capítulo, se especifica el método, el tipo, nivel y diseño de la investigación, los cuales estarán basados en autores especialistas en metodología, asimismo, se especificará la población y muestra con la que se trabajara y los respectivos instrumentos a aplicar para la recolección de información, pero además se detallan los aspectos éticos que se tendrá en cuenta para el desarrollo del estudio.

Capítulo III – Resultados: este capítulo se encuentra comprendido por los hallazgos logrados a través del trabajo de campo que se realice, es decir, después de haber aplicado la técnica e instrumento de recolección de información, posteriormente a ello se realizará una discusión de resultados para que finalmente se lleve a cabo el desarrollo de un aporte científico en donde se plasma un diagnóstico y las posibles alternativas de solución para la problemática en estudio.

Capítulo IV –Conclusiones y recomendaciones: este capítulo es la parte final de la investigación, después de haber realizado todo este análisis de la problemática finalmente se llega a las conclusiones y recomendaciones que no son más que soluciones que permitan la mejoría de la empresa en estudio.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Según Chirinos, et al., (2018) señalan que el clima organizacional es de vital importancia en las empresas que desean lograr un adecuado ambiente de trabajo, con el fin de lograr una producción de calidad, sin dejar de observar a los empleados, es necesario para alcanzar el éxito de una empresa ya que ésta determina la actitud y comportamiento de los colaboradores, es por esta razón que las organizaciones deben emplear medios que le permitan evaluar el clima organizacional.

Asimismo, señalan que el clima organizacional se puede determinar como un mecanismo multidimensional de factores que distribuyen a las empresas, así como el tamaño de la misma, los medios de comunicación y el liderazgo empleado por los que la direccionan. Teniendo en cuenta que los problemas que enfrentan las empresas es un clima organizacional que no está acorde con el planeamiento estratégico (si es que ésta la tuviese), de lo contrario, al contar con una adecuada gestión del clima organizacional, los efectos se aprecian en el comportamiento de los colaboradores que afecta el crecimiento de la entidad (Velarde & Pastor, 2018)

De otro lado, Pedraza (2018) describe que en la actualidad tanto empresas privadas como públicas deben de gestionar la motivación laboral para cautivar al personal de la organización y lograr ofrecer su mejor esfuerzo para conseguir los objetivos propuestos. Sin embargo, el problema radica cuando no se realiza un análisis de la empresa para conocer qué problemas son los que afecta al desarrollo y contribución del personal, es muy importante conocer a detalle los inconvenientes para definir las estrategias que permitan motivar de manera correcta a los colaboradores.

A nivel nacional

Rodriguez y Sanchez (2020) en su investigación, establecieron que el clima laboral, el sentido de la vida y la motivación son un grupo de facetas o circunstancias que están ligados con el que hacer diario de los colaboradores, que pueden impactar de forma directa o indirecta en la empresa, pero que a las que las áreas directiva y

gerencial de la empresa no les ponen interés. De la misma forma, se deduce que el espacio físico está vinculado con la motivación en el trabajo de la organización que se estudia, en otras palabras, siempre que el entorno en el cual se desenvuelven sea acogedor, los trabajadores manifestarán motivación.

Pastor (2018) señala en su estudio que el clima organizacional y el desempeño laboral en el que se muestran los resultados logrados, se puede observar que hay una prevalencia en el nivel medio, por el cual un adecuado clima organizacional es un elemento de vital importancia en la institución ya que este puede repercutir en el desempeño que logre cada colaborador en la empresa ; ofreciendo como resultado final que efectivamente sí hay una unión entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Asimismo, Rivera, et a., (2018) concluyeron que, el clima organizacional y el desempeño laboral están estrechamente relacionados debido a que el clima organizacional hace posible que los empleados cumplan satisfactoriamente con su labor, lo que permite que el trabajo asignado a los colaboradores sea ejecutado en los tiempos establecidos y en ocasiones mejorar su rendimiento, es por ello que el autor explica la importancia de contar con un adecuado clima organizacional para la entidad.

A nivel institucional

La empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C, es una empresa ubicada en el departamento de Lambayeque, provincia de Chiclayo, distrito La Victoria, dedicada exclusivamente a la elaboración y comercialización de queso dietético, Yogurt y Mantequilla, está a cargo de su gerente que aunque es muy diligente en su trabajo; los límites económicos, no le permiten invertir en mejorar el entorno del trabajador incluso sin considerar que el personal es lo más valioso que puede tener una organización y por lo tanto, es necesario mejorar la gestión del clima organizacional en la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C ya que repercute directamente en la motivación de los trabajadores y se ve reflejado en los efectos y causas que vamos a mencionar a continuación:

Posibles causas:

Existe una rotación elevada de personal, debido a la tasa de trabajadores que renuncian por las malas condiciones laborales, el trabajo no es satisfactorio y por lo tanto se retiran para ir en búsqueda de nuevas expectativas, es fundamental, la mejora del clima organizacional donde se tenga un mejor ambiente de trabajo para los colaboradores de la empresa.

Hay una notoria falta de compromiso de los trabajadores con la empresa, se puede observar por la inexistente cantidad de recomendaciones para mejorar el trabajo, poca participación en actividades extra laborales, como reuniones, paseos, etc. no hay trabajo en equipo y se restringen a hacer lo mínimo e indispensable para cumplir con lo ordenado y luego tener que retirarse. Los trabajadores constantemente se encuentran solicitando audiencia por los conflictos que existen entre pares o con supervisores ya que todos tienen diferentes estilos de trabajar unos trabajan más y otros menos, entonces no existe coordinación y por ende genera conflictos.

Se ha incrementado el ausentismo e impuntualidad de los trabajadores en la empresa desde el 2017, lo que perjudica sustancialmente la carga para los compañeros ya que sus inasistencias o tardanzas son injustificadas. La desmotivación se refleja a través del comportamiento de cada uno de ellos, apatía y desinterés por hacer las cosas bien, no cuentan con el entusiasmo, disposición y energía para llevar a cabo sus actividades durante el día y definitivamente tiene que ver mucho el mal clima laboral existente. De acuerdo a Maslow en caso de querer estimular a un sujeto se requiere comprender y tener conocimiento en qué grado de la jerarquía se halla ese individuo y centrándose en el nivel de dicha satisfacción.

Los posibles efectos: Son que no se alcanzan los objetivos, al no tener un adecuado clima organizacional adecuado, los esfuerzos no se destinan a las metas, porque se distrae en atender las necesidades o los problemas en el personal, y los inconvenientes que se presentan porque no resuelven los problemas cotidianos.

Falta de interés: Esta deficiencia se va generando día a día, cuando los directivos tienen las obligaciones, políticas definidas, las tareas, que permite que el trabajador

conozca cuál es su aporte que realiza a la empresa, y sea reconocido por su contribución de lo contrario pierde toda motivación y compromiso para trabajar en la organización. La poca motivación en el personal: si no se tiene un clima organizacional adecuado, es muy probable que no estén motivados porque su ambiente de trabajo no es el esperado para desarrollar sus tareas, lo que trae consigo es la falta de interés y motivación para desarrollar sus capacidades, habilidades en beneficio de la empresa.

Discrepancias entre compañeros por falta de trato equitativo: Existen tratos preferenciales a los familiares y amigos de los socios apañando su irresponsabilidad y falta de compromiso con la empresa por parte del supervisor, considerando los demás trabajadores algo injusto porque todos deben trabajar en una misma dirección apuntando a un objetivo común en beneficio de la organización y no en beneficios personales.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

López (2021) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil”, empleó un estudio de tipo correlacional con información cuantitativa ya que se empleó la escala de Likert. Se puede concluir que hay una correlación entre las variables clima laboral y desempeño organizacional; además se sabe que esta correspondencia es positiva, lo que quiere decir que, si se produce un incremento de la variable independiente, la variable dependiente también aumentará. Se plantea un proyecto de mejoramiento que contribuirá a que el personal del departamento de administración pueda conservar un alto nivel en el clima laboral, de ese modo se asegurará un adecuado desempeño en el trabajo, favoreciendo a la entidad y su público objetivo.

Calle y Mosquera (2019) en su investigación “Clima Laboral y su Influencia en la motivación de los trabajadores” tuvieron el objetivo de descubrir los resultados que consiguen las compañías cuando se produce un adecuado o inadecuado ambiente de trabajo, y cuando los empleados están motivados. El presente estudio se llevará a

cabo a través de una revisión documental fundamentada en investigaciones vinculadas a las variables de estudio. En conclusión, hay una correspondencia entre el clima laboral de las empresas y la motivación de sus trabajadores, lo que posibilita que se cree un clima laboral sano. Además, se hace énfasis en la preocupación de la Vicepresidencia de la República del Ecuador (en 2019) y del Ministerio de Salud Pública (en 2015) por el bienestar de los trabajadores, por lo cual recomiendan implementar planes de estímulos que motiven a los colaboradores en sus labores dentro de sus respectivas compañías.

Rosales (2020) investigó “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Gad Provincial de Cotopaxi” con el objetivo de analizar el clima laboral de dicha entidad, y su impacto en la satisfacción ocupacional del departamento de administración. En los resultados se establece que hay una fuerte correspondencia entre las variables, por lo que se rebate la hipótesis nula y se admite la alterna, es decir, si existe un impacto del clima laboral en la satisfacción ocupacional de los trabajadores del departamento administrativo del GAD de la provincia antes mencionada. Sumado a ello, es primordial que se admita que el clima laboral sí repercute en la satisfacción ocupacional de los trabajadores, ya que al llevar a cabo la investigación fue posible observar que los trabajadores muestran bajos índices de satisfacción ocupacional, que se hallan en un nivel inferior a lo que es común. Por ese motivo es imperativo que se establezcan disposiciones que tengan como propósito optimizar el clima laboral y de esta forma la satisfacción ocupacional aumente y se regularice hasta llegar al promedio común.

Mogrovejo (2020) en su estudio “El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor” tuvo como propósito principal estudiar el impacto del clima laboral en la motivación de los trabajadores del nosocomio mencionado. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo transversal con alcance descriptivo y correlacional. Los resultados mostraron que: la infraestructura del hospital no es la adecuada para realizar las labores de forma idónea, los superiores no proporcionan el soporte necesario, y el clima laboral es inadecuado. Se planteó llevar a cabo actividades que posibiliten el

mejoramiento del ambiente de trabajo y la motivación del personal, a través de reconocimientos mensuales al empleado más sobresaliente, una actividad de baño terapia en la playa y el festejo de los onomásticos de los trabajadores. En conclusión, si hay una correspondencia entre ambas variables a través de la correlación de Pearson, donde se consiguió un coeficiente de 0.937 con una significancia del 0.000, que denota una relación positiva y sólida.

Antecedentes nacionales

En Cajamarca, Guevara y Silva (2017) investigaron acerca de “Motivación laboral y clima organizacional en los colaboradores del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma Cajamarca”. La investigación básica, no experimental, poniendo en práctica para lograr los resultados una encuesta a 45 monitores del programa en investigación. Los factores que afectan la motivación laboral son las necesidades fisiológicas 57% como nivel alto, la satisfacción de las necesidades de seguridad 69%, las necesidades sociales son bien atendidas en un 92%, las necesidades de autorrealización 45% y la motivación laboral se tiene en nivel alto en un 65% y nivel medio 35%. Respecto a las dimensiones del clima organizacional se tiene que las variables caudales ascienden a un 53%, las variables intermedias 64% y las variables finales en un 56%, las tres variables suman el 61% y el clima organizacional tiene un 32% en el nivel medio y 7% en nivel bajo. Se concluye que: Existe relación de 0,627 en el clima organizacional y la motivación laboral de los empleados del programa, por lo que; se puede decir que dicha relación es directa e importante, asimismo, se puede decir que si se logra una adecuada motivación se puede fortalecer el clima organizacional.

Arana (2019) en su estudio “Relación de la motivación laboral con el clima organizacional en la empresa Hotelera Costa del Sol- Cajamarca 2019”, tuvo como objetivo establecer la correlación entre la motivación en el trabajo y el clima laboral de la compañía hotelera mencionada en el 2019. El tipo de estudio fue correlacional con diseño no experimental, y empleó una población conformada por 69 trabajadores. Se afirma que hay una correspondencia entre las variables. Asimismo, el 73,9% de los

trabajadores se mostraron de absolutamente de acuerdo con el clima laboral. Acerca de los aspectos: estructura, responsabilidad individual, salarios, peligros, soporte, y flexibilidad ante el enfrentamiento, los trabajadores se manifestaron: de acuerdo con un 66%, totalmente de acuerdo con un 62%, de acuerdo con un 56,5%, de acuerdo con un 50,7%, de acuerdo con un 50,7%, y de acuerdo con un 46,5% respectivamente.

Vargas , Perez, y Raymondi (2018) en su tesis “Motivación y clima laboral de los colaboradores de la empresa Hilmart S.A.- 2014” tuvieron como propósito establecer la correspondencia entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores de dicha compañía en el año 2014. Se empleó el estudio descriptivo con diseño correlacional. La muestra estuvo integrada por 20 empleados a quienes se les solicitó su evaluación acerca de la motivación y el ambiente de trabajo en su empresa, por lo que se utilizó las herramientas de recopilación de datos, que fueron aprobados por expertos, lo que estableció su fiabilidad estadística. Se obtuvieron resultados favorables, ya que se halló una correspondencia importante entre las variables de la investigación, con un coeficiente de correlación R de Pearson =0.612 con un p valor de 0,004 menor a 0,05. En conclusión, hay una relación positiva significativa entre las variables motivación y ambiente de trabajo de la compañía estudiada.

Rodríguez (2017) realizaron la investigación “Clima organizacional y motivación laboral en el área de atención al cliente del BCP, 2017”, que se llevó a cabo con un diseño no experimental y transversal con enfoque cuantitativo, tuvo el objetivo de establecer los niveles en que se hallan las dos variables. Se empleó la encuesta como técnica y se usaron 2 formularios graduados en la escala de Likert para cada variable como herramientas. Los resultados hallados muestran que los empleados manifiestan que el clima laboral se encuentra en un nivel “regular” con un 91.3%, además, un porcentaje parecido de trabajadores mostró un grado “regular” de motivación laboral regular en el área de servicio al usuario del BCP en 2017.

Antecedentes locales

Wong (2018) investigaron “Diagnóstico del clima organizacional y su relación con el grado de motivación en los colaboradores de la estación de servicios Modelo

SAC, la investigación de tipo descriptiva y correlacional, sin experimentación en el proceso de estudio, se aplicó una encuesta y con un conjunto de preguntas el cuestionario. Los resultados encontrados son que, el clima organizacional aceptable tiene un nivel medio en 2.15 en su totalidad de las variables; mientras que en las dimensiones de riesgo el nivel es 2.96; mientras que en la motivación laboral se tiene un promedio de mejor aceptación por los colaboradores 3.03 y en los factores motivacionales están relacionado a parte económica se obtuvo una media 3.03. El investigador concluye que no existe relación entre las variables, en consecuencia, en este estudio y esta empresa la motivación laboral no depende del clima empresarial.

Idrogo (2018) investigaron “Clima organizacional y su relación con la motivación en la unidad de gestión educativa local - Ugel Provincia De Lambayeque – 2017”. Se empleó como herramienta de cuantificación un cuestionario en formato de encuesta, que fue aprobado por los mismos Litwin y Stringer. En conclusión, la correspondencia entre las variables clima laboral y motivación es positiva, presenta un grado de relación de 0,815; por consiguiente, se manifiesta que la motivación está asociada al grado que presenta el ambiente laboral en la oficina. Si el clima laboral mejora, la motivación de los trabajadores en su espacio de trabajo aumentará.

Narrea (2021) realizó su estudio “El clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la autoridad nacional del agua, en la ciudad de Lima, 2020”, que fundamentó en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, correlacional, con un diseño no experimental. Tuvo en cuenta una muestra de 56 trabajadores del área administrativa que se encargan de archivo, planeación y monitoreo. En conclusión, el clima laboral que experimentan los trabajadores de la ANA – Lima presenta un nivel alto, esto se distingue puesto que se permite la cooperación de labores entre diferentes áreas. Tomando en cuenta todas las respuestas de la variable motivación intrínseca, se puede observar que el 93% de los trabajadores muestran un elevado grado de ella. Lo que significa que los trabajadores hallan en sí mismos bastantes razones para llevar a cabo una labor de calidad con el propósito de alcanzar las metas planteadas por la entidad.

Guerrero (2020) investigó “Clima organizacional de la empresa Molinería Grupo Ram SAC– 2019”. Se sirvió de una metodología de estudio de tipo descriptiva y de diseño no experimental. Empleó una población y muestra de 40 empleados de la compañía, elegidos por muestreo no probabilístico deliberado censal. Los resultados más relevantes mostraron que, en general, el clima laboral de la empresa obtuvo una puntuación de 87.5% para el nivel medio, 2.5% para el nivel alto y 10% para el bajo. En las dimensiones: responsabilidad, alcanzó 97.5% para el nivel medio y 2.5% en el bajo; incentivo, obtuvo 82.5% para el nivel medio, 2.5% para el nivel alto y 15% para el bajo; soporte, consiguió 87.5% para el nivel medio y 12.5% para el bajo; confrontación, obtuvo 77.5% para el nivel medio, 2.5% para el nivel alto y 20% para el bajo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

1.3.1.1. Concepto de Clima organizacional

Chiavenato (2017) detalla que el clima en el contexto interno coexiste un buen ambiente entre los empleados de la empresa, y al mismo se encuentra vinculado con los niveles de estimulación que se genera entre ellos y la empresa. De igual manera, el clima organizacional posee como definición las características motivacionales del clima laboral, de tal manera que, inciden en la provocación de compromiso y motivación en los trabajadores. Se puede determinar como un conjunto de cualidades y al mismo tiempo como las características que, persistirán en el centro laboral que tiene incidencia en el comportamiento de los trabajadores.

Por su parte, Rodríguez (2007) desde su punto de vista se refiere al clima organizacional como un medio interno, es decir, que la relación debe existir solo en los factores internos, más no en el entorno que dicha empresa” (p.161). De otro lado, Méndez (2005) conceptualiza que el ambiente de la empresa, será percibido por el colaborador, teniendo así en cuenta el orden empresarial que se manifestará, mediante los objetivos, liderazgo, control, las decisiones, relación de trabajo, la forma de cooperar y motivar. Como también manteniendo las creencias, la manera de sentir

y la actitud de su comportamiento, teniendo la satisfacción y capacidad de desempeño en el trabajo

1.3.1.2. Factores que intervienen en el clima organizacional

Contamos con Factores que influyen en el clima organizacional de manera efectiva, por lo tanto, ayudará a mantener un mejor ambiente en la empresa, conservando los procesos administrativos en cada organización. Según Louffat (2017) considera que existen cuatro factores que afectan el clima organizacional:

Planeación: en la planeación se conocerán los niveles de satisfacción del empleado, en relación a las metas trazadas en misión y visión, las políticas, los procedimientos, estrategias entre otras que pertenecen a la estructura organizacional de la empresa.

La organización: las empresas están conformadas de acuerdo a un modelo estructural y organizacional que está integrado por procedimientos, manuales y componentes organizacionales.

Dirección: Se incluye a los directivos de la empresa, la percepción que tienen de la organización que está empleado en las formas de liderar, comunicar, motivar, supervisión, negociación y resolución de los problemas y conflictos.

Control: En el control observamos los procesos que son parte de las actividades, procesos de la gestión del talento humano, las formas de reclutamiento, la facilidad de capacitación, la evaluación del desempeño.

Además, el autor indica que el diseño organizacional también ayudará a desarrollar un mejor clima de acuerdo a las posibilidades de crecimiento o desarrollo profesional para los trabajadores.

1.3.1.3. Tipos de clima organizacional

De acuerdo a Barroso (2004) describe tipos de clima organizacional descritas por Likert, los cuales son tres, que se designa en las organizaciones, y según el tipo genera resultados de acordes al liderazgo empleado.

Clima tipo autoritario-explotador: Conceptualiza que la directiva de la empresa tiene desconfianza en sus colaboradores, por ende, las decisiones a tomar sólo las hacen los de más alto nivel, para después distribuirlo de acuerdo al rango en toda la organización. Por lo tanto, en este clima los trabajadores se desempeñan con estrés, de miedos, de amenazas.

Clima tipo autoritario-paternalista: En esta situación, aquí si hay confianza en sus colaboradores, sin embargo, la mayoría de decisiones la toma los superiores, teniendo en cuenta que alguna decisión se logra tomar en las áreas inferiores. En cuanto al clima para los empleados es estructurado y estable.

Clima tipo participativo-consultivo: Este tipo de clima se diferencia porque hay confianza tanto con los empleados de un rango alto, como los de bajo rango, y se toman decisiones. Por consiguiente, hay comunicación, recompensas, se busca la estabilidad del colaborador, se capacita y si tienen que corregir se corrige, por lo que hay retroalimentación en los errores cometidos.

1.3.1.4. Importancia del clima organizacional

De esta manera el clima organizacional, se ha convertido en un aspecto fundamental, puesto que se ha comprobado que pueden tener un efecto tanto en la parte interna y externa de la empresa, es por ello que genera un impacto positivo o negativo en el rendimiento o productividad de los colaboradores. Según Peña, et al., (2014) admite que desarrollar un buen clima organizacional tiene mucha relevancia porque se adquiere la confianza de los trabajadores, y así permite saber lo que piensa, siente y el compromiso que este tiene con la empresa, tendremos igualdad entre compañeros tanto de puesto más alto, al más bajo.

1.3.1.5. Modelos del clima organizacional

a. Modelo de clima organizacional sustentada por Likert

Según Brunet (2011) menciona que Likert fue un reconocido investigador que contribuyó con sus trabajos en psicología organizacional, justamente con cuestionarios que permitían lograr tener los datos de procedimientos administrativos. Esta hipótesis

se fundamenta en la causa y efecto del clima laboral analizado y a su vez estudia las dimensiones que la integran.

De acuerdo Brunet (2011) mediante la teoría de sistemas detalla el aporte de Likert, él indica que el comportamiento del empleado es a causa de la conducta del administrativo y por las maneras de organización que se aprecia, al mismo tiempo la información, sus necesidades, esperanzas, la capacidad y el valor que tiene para ellos la organización. Por ende, la manera en que reacciona la persona, ante las circunstancias, están basadas en la forma de su percepción, donde se refleja bajo su interpretación y no de un modo objetivo. Y consideran 4 factores:

Los parámetros a la estructura misma del sistema organizacional.

La posición del personal que ocupa dentro de la organización, y a su vez el salario que gana.

La personalidad, las posturas y el nivel de satisfacción.

El concepto que tienen del clima organizacional los colegas, subordinados y los superiores.

b. Modelo de Litwin y Stringer (1968)

Según Litwin y Stringer (1968) hacen alusión del modelo de medición de la percepción que tiene el empleador con respecto al clima organizacional, de los cuales se obtienen por medio de nueve dimensiones:

Estructura: dicha escala simboliza la percepción que desarrollan los empleados de la empresa sobre los procesos, limitaciones, reglas y trámites que suelen verse enfrentados en el rendimiento de su actividad. Los hallazgos negativos o positivos, se visualizarán en la balanza en donde la empresa logre colocar un mayor énfasis en la jerarquía o ya sea en el centro laboral.

Responsabilidad: expectativas por parte de los integrantes de la compañía sobre la libertad en la toma de decisiones vinculadas a sus actividades. Los trabajadores se sienten capaces de ser sus propios jefes sin que dejen al olvido sus

funciones y actividades dentro de la empresa, mejor dicho, que los controles que suelen recibir es de manera igualitaria.

Recompensa: Corresponde al concepto que tienen los miembros sobre la recompensa recibida al buen trabajo realizado. Por lo tanto, se refiere a los incentivos que se le da al empleador por su buen desempeño, por ende, generará un clima apropiado en la organización, como también no olvidarse que, si no lo hace bien, apoyarlo a mejorar a mediano plazo.

Desafío: Abarca la cantidad de metas o riesgos que pueden ocurrir durante su jornada laboral. Por lo tanto, la organización promoverá la aceptación de riesgos estimados, con la finalidad de lograr los objetivos que a su vez ayudarán a mantener un clima laboral competitivo.

Cooperación: Es el espíritu de ayuda que existe entre los miembros de la organización, es decir el apoyo mutuo entre ellos, tanto en lo vertical y horizontal.

Relaciones: concierne a la definición que poseen los integrantes de la organización, sobre la coexistencia de un clima organizacional y las buenas relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados, de las cuales no solo se generan dentro de la empresa sino también fuera de ella, por lo que existen dos clases de grupos, los formales, es decir los que están dentro de la estructura jerárquica y los informales, que se genera por amistad que se suele presentarse en los trabajadores de la organización.

Estándares: En cuanto a esta dimensión menciona el cómo los empleados de la institución perciben los estándares que se han trazado para la productividad de la organización.

Conflictos: Mediante los rumores que se suelen presentar en las organizaciones empieza el conflicto, puesto que es lo que puede o no estar sucediendo en la empresa, por esta razón la comunicación es la base, para así evitar dichos malos entendidos.

Identidad: Es tener la camiseta puesta, esto quiere decir que es el sentimiento que se le tiene a tu centro de trabajo, lo cual hace que seas un miembro valioso, la

relevancia que atribuye ese espíritu. Finalmente es la sensación de compartir los objetivos personales.

c. Modelo de schnedider y Bartlett (1968)

Según Burnet (2011) indica que los autores estadounidenses presentaron un modelo para poder tener la información de los colaboradores mediante seis dimensiones, que deben ser aplicados en el interior de las organizaciones:

El apoyo patronal: Es medir hasta qué punto están los superiores interesados en la superación de sus trabajadores, a su vez valorar y apoyar sus esfuerzos, para así mantener el espíritu de cooperación

La estructura: dicha dimensión hace referencia sobre cómo los jefes deben actuar con conciencia para que sus trabajadores respeten cada uno los presupuestos, orientándose de los materiales que se encuentran a la venta y de este modo se logre captar clientes nuevos.

La implicación con los nuevos empleados.: Es la selección y formación de sus nuevos trabajadores, es por ello que la empresa tiene preocupaciones, es decir ahí se ve si la selección fue la correcta.

Los conflictos interagencias: Se refiere a que hay individuos tanto en el interior como en el exterior, que pondrán en juego la veracidad de la autoridad de los administradores.

La autonomía de los empleados. En cuanto a esta dimensión se puede mencionar que contribuye al nivel de libertad que poseen los trabajadores en su centro de trabajo.

El grado de satisfacción general: Aquí podemos describir la satisfacción de los trabajadores con su empresa.

Según Brunet (2011) manifiesta que este instrumento está constituido por 80 ítems que están designados en las seis dimensiones, permitiendo obtener la percepción que tiene el empleador acerca del trabajo en la empresa que le toca laborar.

d. Modelo de Pritchard y Karasick 1973.

Burnet (2011) afirma que estos autores han especificado un modelo que integra a once dimensiones agrupada en 3 independientes, completas y descriptivas que conceden datos de los trabajadores acerca el clima organizacional:

Autonomía: La libertad que el empleado tiene acerca de tomar decisiones y de solucionar problemas.

Conflicto y cooperación: Es el aporte que tienen los empleados con la empresa, y a su vez el apoyo que les brinda la institución tanto material como humano.

Relaciones sociales: Por su parte se refiere al entorno laboral, tanto en lo social y de amistad que se tiene en la empresa.

Estructura: Del mismo modo en esta dimensión logran cubrirse las políticas, instrucciones y consignas que puede indicarse en una empresa y que afectan de una manera directa la manera en que se desarrollan sus actividades.

Remuneración: Es el salario que se le brinda al trabajador, es decir su sueldo, sus beneficios, etc.

Rendimiento: se enfoca en la correlación que se da entre dos variables que es el buen trabajo y las remuneraciones de acuerdo a las destrezas del trabajador.

Motivación: Contribuye a los factores de motivación que la organización posee con cada uno de sus trabajadores.

Estatus: hace mención a los diferentes grados y a la significancia que la empresa les brinda a estas.

Flexibilidad e innovación: Es experimentar con nuestras cosas y a su vez cambiar la manera de hacerlas.

Centralización de la toma de decisiones. Esta dimensión evalúa de qué forma indicará a la empresa la toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo: Abarcar el apoyo que le da al trabajador la dirección, ya sean problemas dentro o fuera de la empresa.

e. Modelo de Halpin y Crofts (1963)

Este modelo según precisó Brunet (2011) está fundamentado en el clima organizacional escolar, está conformado por 64 reactivos, agrupadas en 8 dimensiones, de las cuales 4 evalúan el comportamiento de los profesores y las otras 4 del estilo de comportamiento del director:

Desempeño: Aquí medimos la intervención personal, del personal docente en su centro de trabajo

Obstáculos: Se refiere al sentimiento que pueda tener el profesor al estar encerrado en la rutina que brinda el director.

Intimidad: Se trata del concepto experimental por el personal docente en cuanto a la probabilidad una amistad con sus compañeros.

Espíritu: siendo la satisfacción de cada una de las necesidades sociales del maestro.

Actitud distante: se basa en marcar la diferencia de los cargos, mejor dicho, se describe las conductas del directivo formal e impreciso al seguirse las normas determinadas previamente a entrar a una correlación afectuosa con el maestro.

Importancia de la producción: refiere a las conductas autoritarias y enfocados en las acciones de director del centro educativo.

Confianza: Son los esfuerzos que crea el director para animar al personal docente.

Consideración: En esta dimensión, el director trata de ser lo más humano posible con su personal docente.

1.3.1.6. Indicadores del clima organizacional

Los indicadores que perjudican de manera indirecta al clima organización están determinados por diversos, que según Ordoñez (1999) describe los siguientes:

Aumento de ausentismo: En cuanto a este indicador, se refiere a que si el ausentismo del personal es elevado quiere decir, que no hay un clima laboral

favorable. El ausentismo ya sea por diferentes razones pueden ser justificados o injustificados. Aumento de rotación externa: es cuando los trabajadores se retiran de la empresa para laborar en otra. Si es muy numeroso las veces que se retiran, puede ser que sea por el clima laboral, como también puede deberse a la situación laboral del país. Lo que se podría hacer es una encuesta para saber el porqué de sus salidas. Aumento de rotación interna: Por otro lado, en dicho indicador se basa cuando los trabajadores suelen moverse de un área hacia otra. Si la rotación interna incrementa, se puede concluir que se ha reducido el nivel de satisfacción de los empleados en diferentes departamentos o ya sea unidades, ya que, suele tenerse el pensamiento de que el moverse de un lugar a otro su situación conseguirá mejorar.

Aumento en las quejas de clientes: en caso los reclamos o las quejas resulten ser con mayor habitualidad. Puede vincularse a que la moral de los trabajadores ha sido disminuida. Aumento en los accidentes laborales: el aumento de imprevistos en la organización, además puede relacionarse con la moral reducida de los trabajadores.

Productividad baja: del mismo modo que en los casos anteriores, si la productividad baja se puede deber por el ambiente laboral, mejor dicho, que suele repercutir los comportamientos de los trabajadores. Perjudicando de esta manera la productividad. Falta de participación: cuando disminuye el interés por que se aporten recomendaciones, pensamientos innovadores y creativos. Conflictividad: De igual manera que en los casos anteriores, cuando ya hay conflictos, huelgas, quejas, peleas en la empresa, es porque ya la moral de los empleados se redujo.

1.3.2. Motivación laboral

1.3.2.1. Definición de motivación laboral

Según Robbins y Judge (2017) Se refiere a un proceso que da intensidad, dirección, persistencia y perseverancia que realiza el empleado, al cumplir con un objetivo” (p. 172). Si bien es cierto la motivación ayuda a que todo propósito de la empresa con fin de demostrar interés particular en las conductas que se encuentren en función con a sus actividades laborales.

Butterfield (2005) manifiesta que la motivación, se refleja en la conducta y comportamiento que tiene un individuo, Por lo que resulta ser una mezcla de procesos psicológicos, intelectuales y funcionales que requiere en cada situación que se dé, con qué forma se actúa y asimismo hacia qué dirección se está dirigiendo la energía”.

De acuerdo a Neswtrom (2011) lo describe como una agrupación de fuerzas externas, así como de internas que desarrolla un colaborador, quien será que elija los cursos de acciones y se desarrollará de algunas maneras.

Desde una perspectiva positiva, dichas conductas se regirán hacia la consecución de metas organizaciones. La estimulación del trabajo suele ser psíquica dentro de toda persona, y los trabajadores poseen cierto interés relevante en tres factores de la misma.

Dirección y enfoque de la conducta: entre los factores positivos que pueden mencionarse se encuentran las oportunidades, la confianza, el sentido de ayuda, la falta y el bajo rendimiento.

Nivel del esfuerzo aportado: ser comprometido totalmente con la excelencia, en vez de únicamente conformarse con tan poco para que pueda conseguir cada una de las metas.

Persistencia de la conducta: conservar de manera repetitiva el esfuerzo en comparación a su prematuro abandono.

La estimulación necesita además comprender, escuchar y tener conocimiento de las necesidades de los colaboradores. para de esta manera fortalecer sus acciones positivas para el orden, y al mismo tiempo producir la satisfacción entre los clientes a través de un servicio apropiado.

1.3.2.2. Teorías motivacionales

Teoría de la jerarquía de las necesidades

La teoría que más se conoce en cuanto a la motivación es la jerarquía de los requerimientos, dicho Abraham Maslow, el mismo que expresó la hipótesis que cada persona posee una jerarquía basada en 5 necesidades:

Fisiológicas: en la que se encuentra la sed, sexo, hambre, cobijo y otras necesidades corporales.

Seguridad: se refiere al cuidado y a la protección en función de los deterioros físicos y también los ligados a las emociones

Sociales: este se encuentra relacionado al afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.

Estima: en esta se hallan los elementos de consideración interna, los cuales son el respeto la libertad y el logro; de la misma manera que; los factores externos, los cuales son condición social, el reconocimiento y la atención.

Autorrealización: la cual se basa en la motivación de convertirse en lo que somos capaces de ser. En este se encuentra el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

Maslow manifestó que los requerimientos de, mayor a menor, considerándose las funcionales como la de seguridad, determinando como la organización inferior y el de las sociales, tal como de aprecio y la autorrealización como las necesidades de orden superior y menor, la discrepancia que se encuentra en estas es que la superiores se cubren satisfactoriamente de forma interna, de las personas, con relación a la inferior se satisfacen de manera exterior, , bien sea como el salario, contratos sindicales, y tener definitiva.

Teorías X y Y

Douglas McGregor enseñó dos enfoques distintos de las personas: siendo negativo llamado como teoría X y el segundo positivo la cual se define como teoría Y, posterior al estudio de la manera que el gerente se llevaba con sus trabajadores. McGregor llegó a la conclusión que lo que se puede percibir se fundamenta en suposiciones, ya que lo que debe conducir la actitud con relación a los trabajadores de acuerdo con ellas. Con relación a la teoría X, los gerentes poseen la percepción de que sus empleados no toman iniciativa en su puesto de trabajo, es por ello que deben guiarlos, e incluso a obligarlo o hacerlo. De esta manera, con relación a los puntos negativos acerca del ambiente de las personas, se concluyó que los gerentes piensan

que los trabajadores toman el trabajo como un juego o como un descanso, es por ello que muchos no alcanzan a aceptar la responsabilidad.

Para entender las teorías X y Y a profundidad, se debe tener presente las definiciones de la jerarquía de Maslow. En la Y se muestra que las necesidades de gran magnitud someten a las personas. Inclusive McGregor pensó que los supuestos de la teoría Y son de mayor valor que la X. Por lo tanto, señaló ideas tales como la toma de decisiones participativa, trabajos responsables con retos y adecuadas interrelaciones, con el fin de incrementar la motivación de un trabajador.

En conclusión, determinamos que la Teoría X supone que a los trabajadores no les agrada su trabajo, son flojos, no les gusta tener responsabilidades y deben ser forzados a laborar.

Por otro lado, la Teoría Y es todo lo contrario a la X, puesto que supone que a los empleados si les motiva su trabajo, les gusta aprender, tener más responsabilidad, y a su vez practican la autorregulación.

Teoría de los factores de Herzberg

La teoría de los dos factores define a la teoría de motivación e higiene la propuso el psicólogo Frederik Herzberg. El cual enunció a la hipótesis que la relación que posee una persona en su trabajo es vital y que la personalidad que posee una persona en su empleo es vital para determinar si este va directo al éxito o el fracaso, Herzberg investigó la pregunta siguiente: “¿Qué espera la gente de su trabajo?”, por lo que pidió a las personas que detalla situaciones en las que se sintieran a gustos o mal con respecto de sus trabajos. Herzberg concluyó que las conductas que mostraban los empleados cuando se sienten satisfechos con su trabajo era notoria la diferencia con los que no se sentían bien.

Factores intrínsecos: Los empleados que mostraron sentirse bien con su trabajo, mostraron factores como el avance, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro. No obstante, aquellos que hicieron mención sobre encontrarse incómodo, no a gusto extendían a que se indique factores externos, como es la política remunerativa de la empresa, la supervisión y las diferentes condiciones en su centro de trabajos.

Por su lado, Herzberg manifestó que, lo que suele hacerse en contra de la satisfacción no suele ser la insatisfacción, puesto que, se evita componentes desagradables dentro del trabajo, de la misma manera no logra convertirse en algo agradable.

Según Herzberg, los factores que suelen conllevar con gusto el trabajo son distintos a los que suelen causar insatisfacción. Por lo mismo, los gerentes que anhelan quitar los elementos que generan la inquietud pueden tener paz, pero no esencialmente estimulación. Como hallazgos, las diferentes condiciones que suelen tenerse en un trabajo, mejor dicho, las remuneraciones, la supervisión, las diversas instalaciones, la relación que se mantiene con el resto, la seguridad en los centros de trabajo, se particularizan por Herzberg como relevantes factores de limpieza. Cuando estas suelen ser las apropiadas, las personas no se encontrarán satisfechos, ni tampoco insatisfechos. Por tal razón, si desea estimular a los trabajadores, Herzberg plantea realizar un énfasis en los elementos que comprenden en el trabajo, como el contar con las oportunidades de desarrollo personal, ascender, las responsabilidades y el reconocimiento.

Teorías de las necesidades de McClelland

La teoría de las necesidades de McClelland fue desarrollada por David McClelland y sus asociados. Se centra en tres necesidades: logro, poder y afiliación.

Necesidad de logro: Luchar por obtener un logro, de sobresalir.

Necesidad de poder: Es hacer que otros actúen de la manera que no lo hubieran hecho por sí mismos.

Necesidad de afiliación: La necesidad de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

Según los estudios que se han hecho sobre las necesidades de poder y afiliación, aunque son muy pocas, han ofrecido nuevos descubrimientos. Un ejemplo es que cuando un trabajo posee responsabilidad personal, retroalimentación y un grado intermedio de riesgo, los grandes creadores están muy animados. Por otro lado, en el segundo puesto; se describe que cuando se necesita alcanzar una meta no se requiere que la persona sea un buen directivo, significativamente en las instituciones

grandes. Las personas que poseen un deseo de alcanzar una meta se preocupan en lo excelente que realizan su labor en la parte personal y no en influir en los demás para que realicen su trabajo bien. Por último; las necesidades de afiliación y poder buscan relacionarse directamente con el éxito general, es por ello que los mejores gerentes poseen la necesidad de poder y menor de afiliación, siendo esto lo que hace que las necesidades de motivación grandes con respecto al poder.

Teoría de ERC Alderfe: Existen tres grupos de necesidades las cuales son las primarias: existencia, relaciones y crecimiento; de esta surge el seudónimo de la teoría ERC. El grupo de la existencia se encarga de conservar las necesidades esenciales o básicas; por lo que se concluyó que; las líneas que Maslow atiende a las necesidades fisiológicas y de seguridad. El grupo dos se refiere a las relaciones: se basa en las relaciones personales importantes. Estos necesitan de intercambio entre personas.

Teoría de las expectativas de Vrom: Si el resultado dado es atractivo, depende mucho de la intensidad que se le ponga para que una tendencia actúe de cierta forma positiva. En términos más prácticos, la teoría de las expectativas indica que, al tener buenos resultados, llevará a que los empleados se motiven a llevar cierto nivel de esfuerzo y a su vez tener una buena evaluación en su trabajo, porque les brindarán bonos, ascenso, aumento de salarios. La teoría se centra en tres relaciones:

1. Relación esfuerzo desempeño: El empleado sentirá que al esforzarse en su trabajo conducirá a un buen desempeño laboral.

2. Relación desempeño recompensa: Si su desempeño es bueno, sabe que obtendrá el resultado que se desea.

3. Relación recompensas metas personales: Si hacen un buen trabajo, obtendrán recompensas las cuales satisfarán las metas o necesidades del empleado. Se puede definir a la teoría de las expectativas nos muestran las razones por las cuales los empleados y lo que ejecutan es solo para guardarlo.

Motivar mediante el diseño y características del trabajo

Las investigaciones acerca de los diseños ofrecen resultados que señalan que de la forma con que se ejecutan los trabajos tiende a aumentar o disminuir el esfuerzo

que se le otorga. De la misma manera, permite tener una visión detallada acerca de esos factores. Primeramente, se valorará el modelo y las características de trabajo, posterior se estudiará algunas maneras que permite ejecutar el diseño, y para finalizar de conocerá si se poseen algunos arreglos alternativos

Según Robbins y Judge (2009) quienes describen el modelo de Richard Hackman y Greg Oldham, que está compuesto por cinco dimensiones que buscan motivar al personal mediante el diseño y características del trabajo.

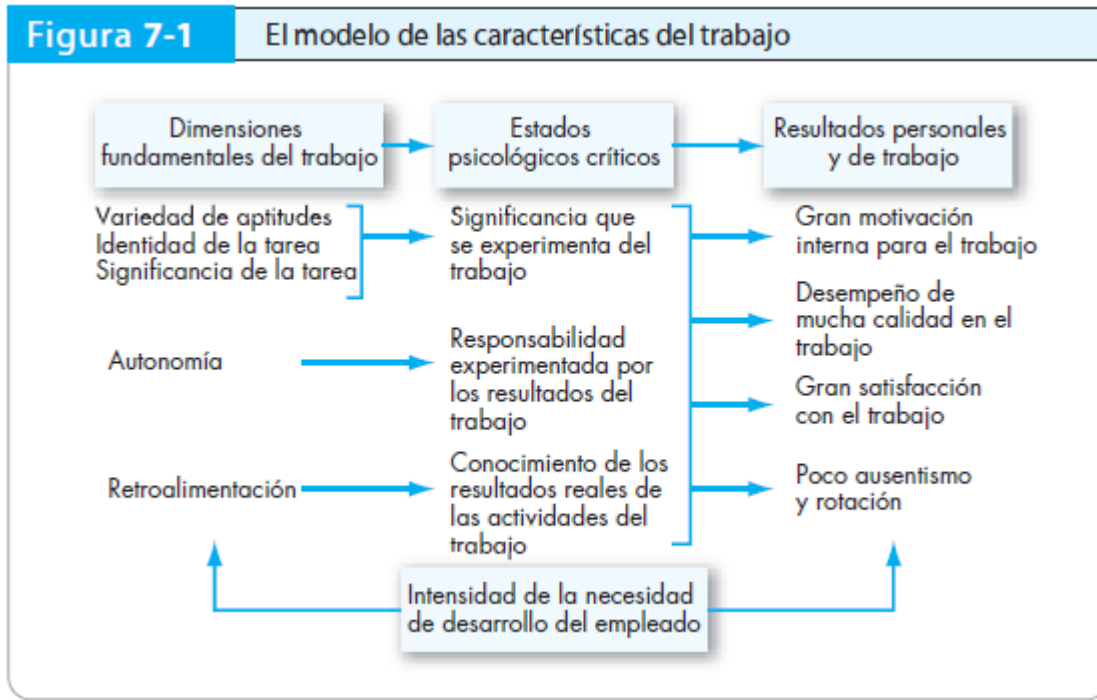
Variedad de aptitudes: nivel que se requiere que se realicen actividades de modo que el trabajador utilice su aptitud y talento. Identidad de la tarea: Se tiene que completar un elemento de trabajo total e identificable. Significancia de la tarea: niveles en que las actividades tienen que ser relevantes en los trabajos o en la vida de demás personas. Autonomía: la persona establecerá su autonomía, discrecionalidad y la independencia para que se planeen sus operaciones y procesos por utilizarse y desarrollarse. Retroalimentación: La persona conseguirá datos de manera directa y sobre todo clara acerca de la eficiencia de su rendimiento, según la realización de sus operaciones en el centro laboral.

Robbins y Judge (2009) señalan la estructura de cómo las tres principales dimensiones como los son variedad de aptitudes, identidad de la tarea y significancia; de las tareas se ponen en práctica en el trabajo, según la guía se puede observar que los trabajadores lo percibirán como algo de gran valor y que genera una recompensa. Lo que se traduce que estas están se ponen en práctica en el trabajo, este lo verá con algo determinante, de la misma manera se puede observar que en los trabajos que son autónomos se pueden despertar la responsabilidad individual y de existir comunicación con los empleados podrán realizar su labor con mayor eficiencia.

Mientras más se pongan en práctica estos factores psicológicos, más grande será la motivación, así como también el desempeño y por ende la satisfacción de los empleados, minimizando las faltas. Por otra parte, las dimensiones de trabajo así como los resultados se observan organizados y ajustados a los requerimientos del crecimiento de la persona; lo que quiere decir la autoestima y la autorrealización.

Figura 1

Modelo de las características del trabajo



Fuente: Robbins y Judge (2009) de J. R. Hackman y G. R. Oldham, *Work Redesign* 1980; pp. 78-80.

1.3.2.3. Dimensiones de motivación

Según McClelland (1961) las dimensiones de la motivación se clasifican en las siguientes:

Motivación de Logro: este se puede definir como el impulso que poseen ciertos individuos con el fin de seguir y lograr sus objetivos. Cuando un individuo posee esta motivación se puede decir que desea cumplir con sus objetivos y así mantenerse en el camino hacia el éxito. Los trabajadores enfocados a logros, laboran con mayor perseverancia cuando suelen darse cuenta que obtendrán los préstamos personales por sus respectivos esfuerzos, pese que aun sabiendo que no saldrá todo como se anhela deberá de asumirse con mucha responsabilidad sus resultados y acciones, sabiendo hacia donde ir, buscando retroalimentación y suele encantarles el ser parte de un esfuerzo tanto colectivo o ya sea individual para que se logre una meta.

Motivación de poder: se puede definir a la motivación de poder como un impulso que se requiere para atraer atención de los individuos, así como tomar el control y modificar las situaciones. Estas personas desean originar un cambio en las instituciones, cuando ya poseen el control lo pueden usar de manera negativa o positiva. La gente motivada es muy buena administradora, siempre y cuando sus impulsos se inclinen a obtener poder empresarial y no personal. El tener el poder institucional es influir en el comportamiento ajeno, pensando en el bien de la organización. En su mayoría ascienden a puestos de liderazgo mediante un desempeño ejemplar, por lo que son aceptados por los demás.

Motivación de afiliación: es un impulso para que se interactúe de manera social con los sujetos; mejor dicho, trabajar con personas realmente compatibles y que se experimente un sentido de colectividad. Al hacer una comparación con los trabajadores motivados por la consecución con los motivados por la incorporación se puede observar la manera en que los dos ejemplos inciden en las conductas. Por otro lado, los sujetos que se suelen inclinar a la afiliación, ya que se considera que es mucho mejor trabajar cada vez que se les alienta y se les hace mención sobre cosas positivas de su colaboración y actitudes. Las personas que suelen encontrarse motivada eligen a sujetos que cuenten con diversas capacidades, apartando las emociones personales, no obstante, estas personas motivadas por la afiliación escogen a personas agradables y a amistades, pues logran sentir paz cada vez que se encuentran rodeados entre sus amigos y anhelan autonomía en el trabajo para que desarrolle algunas relaciones

1.3.2.4. Indicadores motivacionales que los colaboradores suelen valorar.

Según Newstrom (2011) hace referencia el aporte de Hyatt Hotels donde indica los principales indicadores que dan un mejor valor los trabajadores.

Deseo de participación: Es la iniciativa, entusiasmo y esfuerzo que muestra el trabajador. **Compromiso:** Es cómo se decir ponerse la camiseta de la organización, crear lazos y realizar actos de ciudadanía organizacional

Satisfacción: Es el reflejo de realización y expectativas cumplidas en el trabajo.

Rotación: Es la entrada y salida de empleados, lo que suele ocasionar, pérdida de empleados valiosos.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el grado de influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C., Chiclayo 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica: Esta investigación se justificó porque al ser desarrollada por el estudiante le permitió enriquecer sus conocimientos, con respecto a la situación problemática de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. con respecto a las variables de clima organizacional y motivación laboral, ya que se estudiará sus teorías modelos, escalas, instrumentos, permitiendo que la investigadora se actualice con respecto a los expertos que hablan de estos temas y cómo se aplica en un empresa para obtener la información y lograr determinar el nivel relación de estas variables (Bernal, 2016). La investigación se realizó en la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. en Chiclayo que al no gestionar de manera adecuada el rendimiento laboral, este incumplimiento con diferentes pedidos que esta tiene o se entrega con tardanza generando una mala imagen de empresa, que puede conducir a pérdidas económicas por el descontento del cliente, ante ello se busca conocer de manera profunda la problemática para las posibles alternativas de solución.

Justificación metodológica: El motivo de la investigación es conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación laboral en los trabajadores de Productos Lácteos Naturales S.A.C. estas respuestas que se puede encontrar que es de acuerdo al objetivo general y específicos permitirá tomar medidas correspondientes de acuerdo al nivel de relación, emitirá las conclusiones que serán analizadas para desarrollar estrategias en beneficios de la organización (Bernal, 2016).

Justificación social: Los beneficiados en esta investigación son los trabajadores, propietarios y clientes porque podrán contar con una empresa que pueda

cumplir con sus obligaciones y pedidos a tiempo de tomar las acciones correctivas, y los colaboradores podrían contar con una empresa que se preocupe por el desarrollo del ser humano y se les apoye ante sus necesidades y estos brinden sus conocimientos y habilidades para el crecimiento de la empresa (Bernal, 2016).

Justificación práctica: Esta investigación se justifica de manera práctica porque se ha identificado una problemática existente en la motivación laboral en la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C y frente a esta situación se plantea alternativas de solución mediante una propuesta de estrategias clima organizacional.

1.6. Hipótesis

H₁: Existe influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019.

H₀: No existe influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019

1.7.2. Objetivos Específicos

Identificar las características del clima organizacional de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019

Identificar las características de la motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019

Medir el nivel de influencia que existe entre cada una de las dimensiones del clima organizacional y los elementos de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, tiene como característica aplicar técnicas cuantitativas para recoger los datos y se hace uso de la estadística para el análisis y presentación de los resultados que se obtienen de las variables de investigación (Valderrama, 2016). Esta investigación es descriptiva: Porque busca conocer las características, propiedades de la población de estudio, con el objetivo de analizarlos de manera detallada y presentar los hallazgos encontrados (Valderrama, 2016) Correlacional: Porque el desarrollo del estudio se busca explicar cómo se relaciona la variable independiente sobre la dependiente como el clima organizacional en la motivación laboral (Hernández, et al., 2014)

Diseño de la investigación

La investigación tiene como diseño no experimental: tiene la característica de recoger la información sin alterar o manipular las variables de estudio, teniendo en cuenta que los datos, se recolectan en su contexto natural. Asimismo, es transversal: este diseño permitió recoger la información en un solo momento de las unidades

2.2. Población y muestra:

Población: está integrada por los 30 colaboradores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. quienes conforman la población de estudio a quienes se les aplicará una encuesta para obtener los datos de las variables clima organizacional y motivación laboral (Córdova, 2015). La muestra: No se realizó ningún tipo de muestreo ya que se realizará un estudio a toda la población de estudio, por ser pequeña se abarcará a todos sus integrantes.

2.3. Variables y Operacionalización

Variables

Clima organizacional: Litwin y Stringer (1968) determinan que el clima organizacional corresponde a los diferentes efectos subjetivos que se captan en

trámites formales y las clases de los directores, tal como demás elementos ambientales relevantes acerca de los principios, actitudes, motivaciones y creencias de los trabajadores que laboran en una empresa.

Motivación laboral: la teoría específica cada uno de los requerimientos de las personas que adquieren o aprenden su relación con el ambiente tanto cultural como social. Las necesidades según el comportamiento de la persona y el contacto que suele ocupar en un periodo en específico, las personas según sus necesidades tratan de destacar o ya sea de sobresalir en las operaciones que llevan a cabo (McClelland 1961).

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Clima organizacional	Estructura	Jerarquía	1-10	Encuesta Cuestionario
		Normas y procedimientos		
	Responsabilidad	Definición de tareas	11-17	
		Compromiso		
	Recompensa	Iniciativa	18 - 23	
		Reconocimiento		
	Desafíos	Estímulo	24 - 28	
		Riesgos asumidos		
	Relaciones	directivos	29 - 33	
		Toma de decisiones		
Cooperación	Relación entre colaboradores	34-39		
	Relación con directivos			
Estándares	Ambiente de trabajo	40 - 44		
	Nivel de apoyo de compañeros.			
Conflicto	Nivel de apoyo de directivos	45 - 48		
	Definición de estándares			
Identidad	Rendimiento	50-54		
	Libertad de opinión			
	Acuerdos y desacuerdos			
	Empatía			
	Lealtad			

Nota: Basado en la teoría de Litwin y Stringer (1968)

Tabla 2*Operacionalización de la variable motivación laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Motivación laboral	Necesidad de logro	Desempeño Línea de carrera Remuneración Expectativas Estabilidad laboral	1- 11	Encuesta Cuestionario
	Necesidad de poder	Liderazgo Empowerment Capacitación Actitud	12- 20	Alternativas Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)
	Necesidad de afiliación	Reconocimiento Trabajo en equipo Relaciones interpersonales Satisfacción en el trabajo	21- 30	Casi siempre (4) Siempre (5)

Nota: Basado en la teoría de McClelland 1961)

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

Técnicas

Encuesta: esta técnica permitirá obtener la información de la población de estudio, al aplicarse el instrumento a la población en estudio que son los colaboradores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C, la misma que facilitará conocer las variables que se estudian (Carrasco, 2016)

Observación: Se obtendrá y verificará diferentes documentos de la empresa para conocer la organización para definir planear y poder determinar las estrategias adecuadas para su mejora del clima organizacional.

Instrumentos

Cuestionario: El cuestionario aplicado para la presente investigación está integrado por dos cuestionarios uno es para recoger la información acerca del clima organizacional y otro cuestionario para obtener los datos acerca de la motivación laboral en la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C.

Validez: La validez del instrumento se realizó en base a la experiencia de profesionales que están relacionados al sector educación y tienen conocimientos en el tema investigado, fueron ellos quienes verificaron y validaron las preguntas planteadas

Confiabilidad: Según la verificación de los datos después de aplicar la encuesta se evidencia un 0,87 de confiabilidad de las preguntas aplicadas en los dos instrumentos tanto de clima organizacional y motivación laboral (Caballero, 2013).

2.5. Procedimiento para la recolección de datos

Para recolección de datos se seguirá los siguientes pasos:

La encuesta se debe tener de manera impresa, para luego recurrir al proyecto (de construcción u obra que estén realizando) donde se encuentran los trabajadores operativos y antes o después sus labores diarias puedan responder las preguntas, luego se recoge todas las encuestas aplicadas para el personal administrativo se recurre a la oficina principal para aplicar la encuesta y luego recogerlo para su respectivo análisis después de ser tabulados en el estadístico SPSS a través de cuadros y figuras usando la estadística descriptiva.

2.6. Aspectos éticos

Consentimiento informado Consistió en que los integrantes de la población que se estudia estén informados acerca del estudio y para que se realiza.

Confidencialidad: Se garantizará que los datos que proporcione se protejan y solo se empleen en esta investigación.

Observación participante: Este estudio se llevó a cabo con una apropiada discreción al momento de aplicar el instrumento de investigación, en el cual se examinó al colaborador de forma honesta y comprometida en el procedimiento de estudio (Ñordeña et al., 2012).

Beneficencia. En función a la ética del estudio, este aspecto hace referencia a no causar daño, reducen el daño e incrementa los diferentes beneficios, dicho principio necesita que se desarrolle un análisis de los peligros y beneficios de las personas,

aseverándose que coexista una tasa de enfocada en riesgo/beneficios propicios hacia los colaboradores del estudio.

Justicia. Dicho aspecto hace referencia a la justicia sobre la distribución de los participantes del estudio, de modo que el diseño del estudio hace posible que los beneficios y las cargas se encuentren compartidos de manera equánime entre los diferentes grupos de participantes del estudio.

2.7. Criterios de Rigor científico

Consentimiento informado: En este estudio se informará a los participantes que se les ha tomado en cuenta como unidades de investigación, y se les especificará de forma detallada las particularidades y el objetivo de la investigación, además se aclarará que su colaboración es voluntaria.

La relevancia: este aspecto hace posible que se evalúe la consecución de cada uno de los propósitos proyectados en la investigación y de esta manera determinar si se logró un mayor conocimiento sobre la problemática o si en todo caso existió una repercusión de aspecto positivo en el escenario que se encuentra investigando, es decir, algún cambio en la operación realizada o en las acciones de los partícipes. Dicho criterio además hace referencia sobre la contribución con resultados nuevos y al ajuste de planteamientos nuevos siendo conceptuales o teóricos.

Confidencialidad: La información que se recoge será empleada únicamente en este estudio, de la misma forma, se protegerá y manejará de forma eficaz para asegurar la confidencialidad de dichos datos.

Manejo de riesgos: Acerca de este criterio, es necesario considerar que los datos se utilizarán, inevitablemente, en beneficio de la institución, aunque debe realizarse sin modificarlos de forma maliciosa con otros propósitos (Nóblega, et al. 2018).

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y figuras

Análisis por dimensiones de la variable clima organizacional

Tabla 3

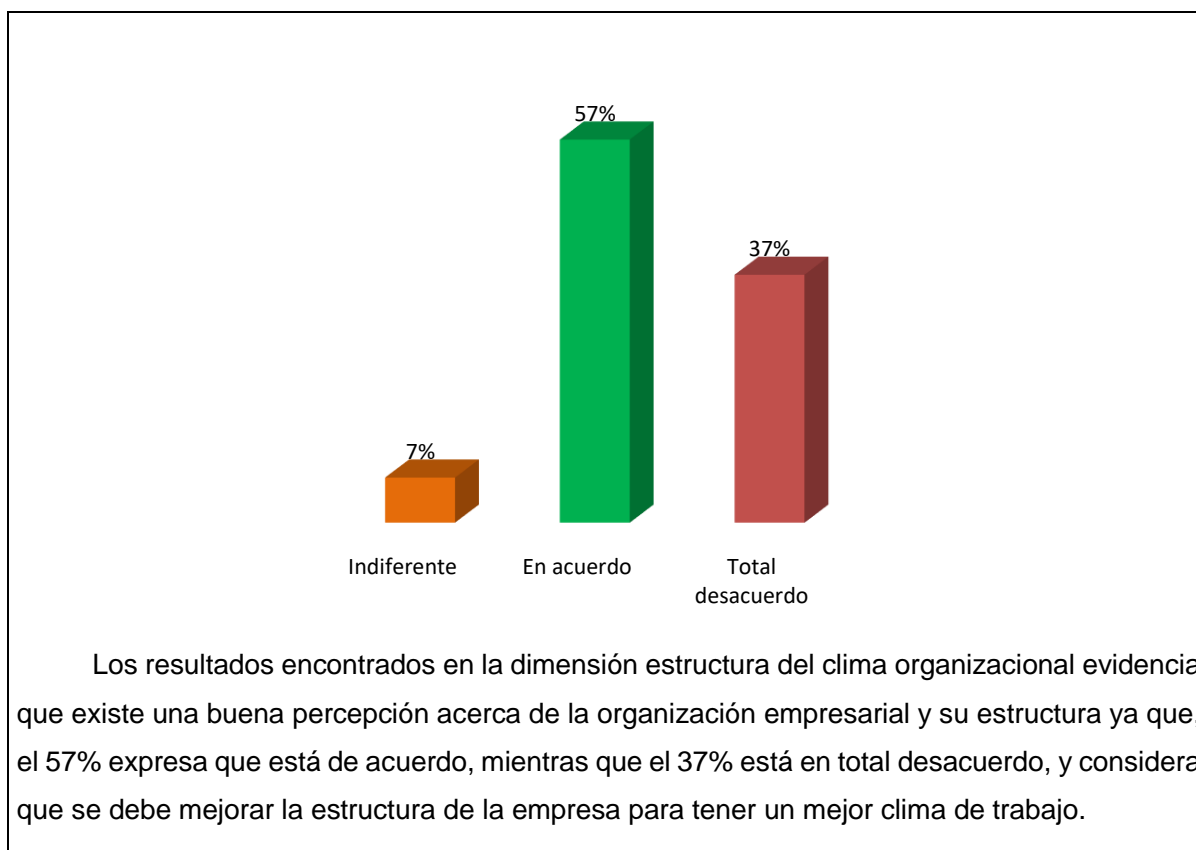
Dimensión estructura

	Colaboradores	%
Indiferente	2	7%
En acuerdo	17	57%
Total desacuerdo	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Dimensión estructura



Fuente: Elaboración propia

Dimensión responsabilidad

Tabla 4

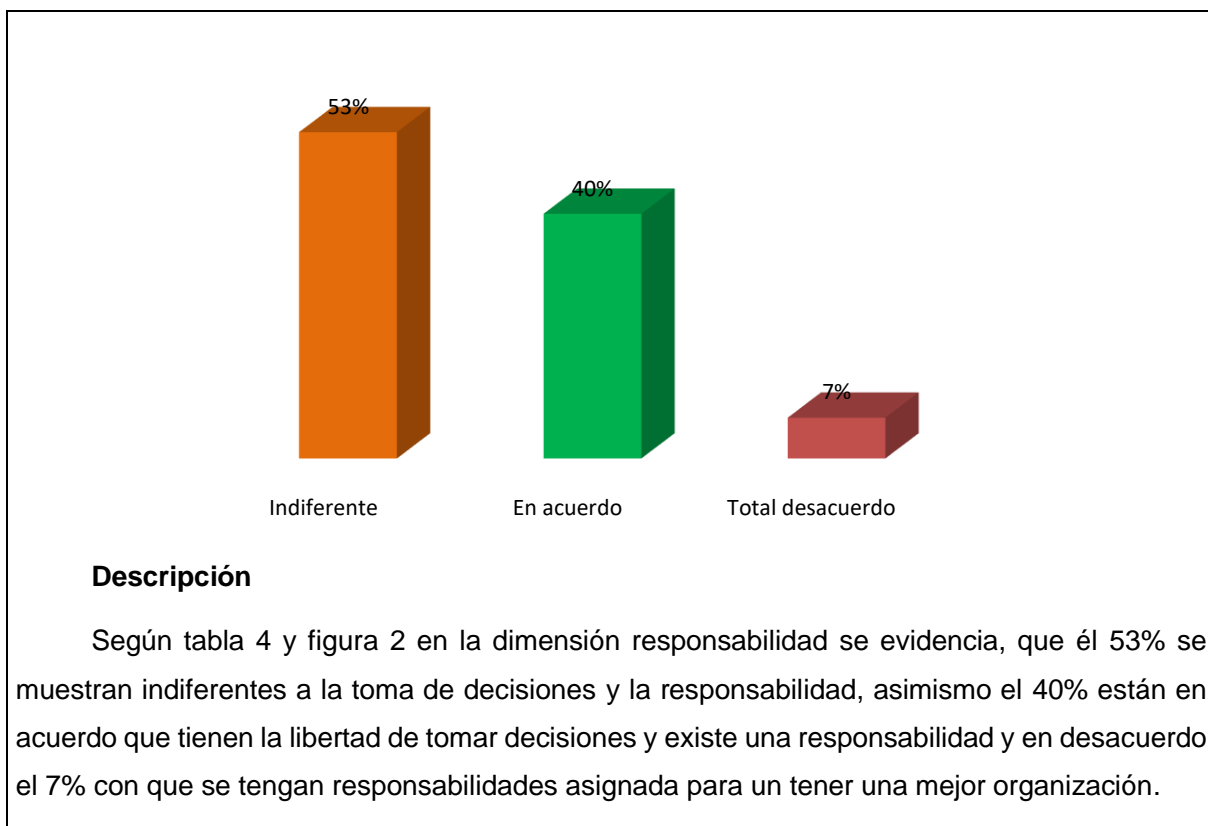
Dimensión responsabilidad

	Colaboradores	%
Indiferente	16	53%
En acuerdo	12	40%
Total desacuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Dimensión responsabilidad



Fuente: Elaboración propia

Dimensión recompensa

Tabla 5

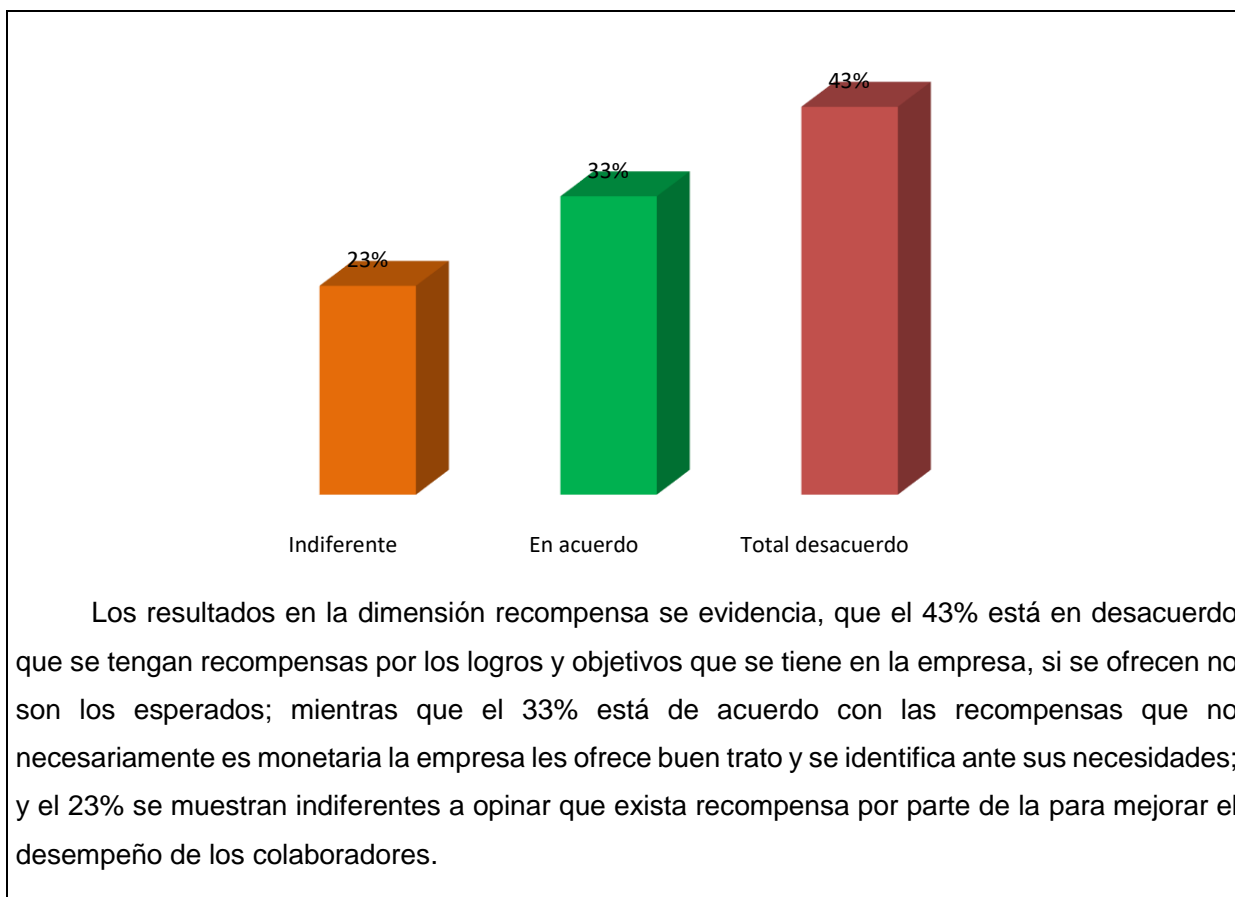
Dimensión recompensa

	Colaboradores	%
Indiferente	7	23%
En acuerdo	10	33%
Total desacuerdo	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Dimensión recompensa



Fuente: Elaboración propia

Dimensión desafíos

Tabla 6

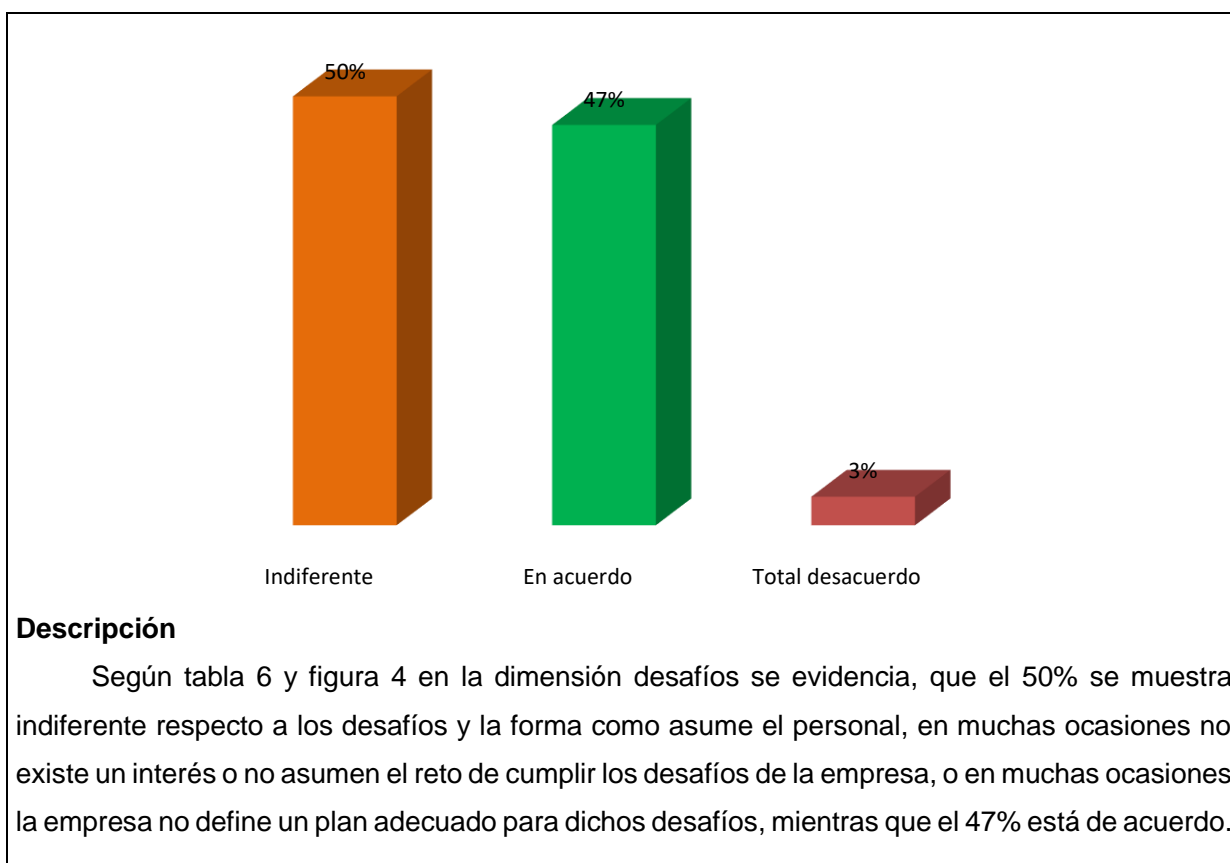
Dimensiones desafíos

Valoración	Colaboradores	%
Indiferente	15	50%
En acuerdo	14	47%
Total desacuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Dimensiones desafíos



Fuente: Elaboración propia

Dimensión relaciones

Tabla 7

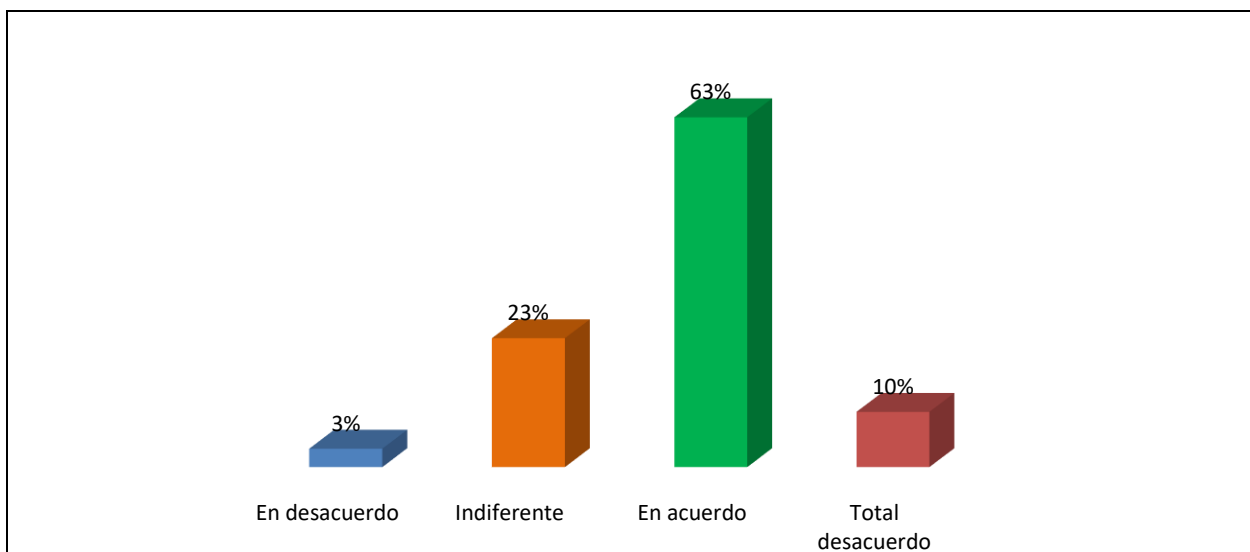
Dimensión relaciones

Valoración	Colaboradores	%
Total acuerdo	0.0	0%
En acuerdo	19	63%
Indiferente	7	23%
En desacuerdo	1	3%
Total desacuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Dimensión relaciones



Descripción

Según tabla 7 y figura 5, los resultados encontrados son que, el 63% está de acuerdo con las relaciones que se tiene en el trabajo, se realiza las actividades de manera coordinada y se siente el apoyo de los compañeros, un 23% es indiferente, y el 13% admite estar inconforme con las relaciones que se tiene en la empresa porque se genera malos entendidos, algunas quejas entre colaboradores y con la gerencia se tiene vergüenza o no se tiene la confianza para pedir favores o permisos.

Fuente: Elaboración propia

Dimensión cooperación

Tabla 8

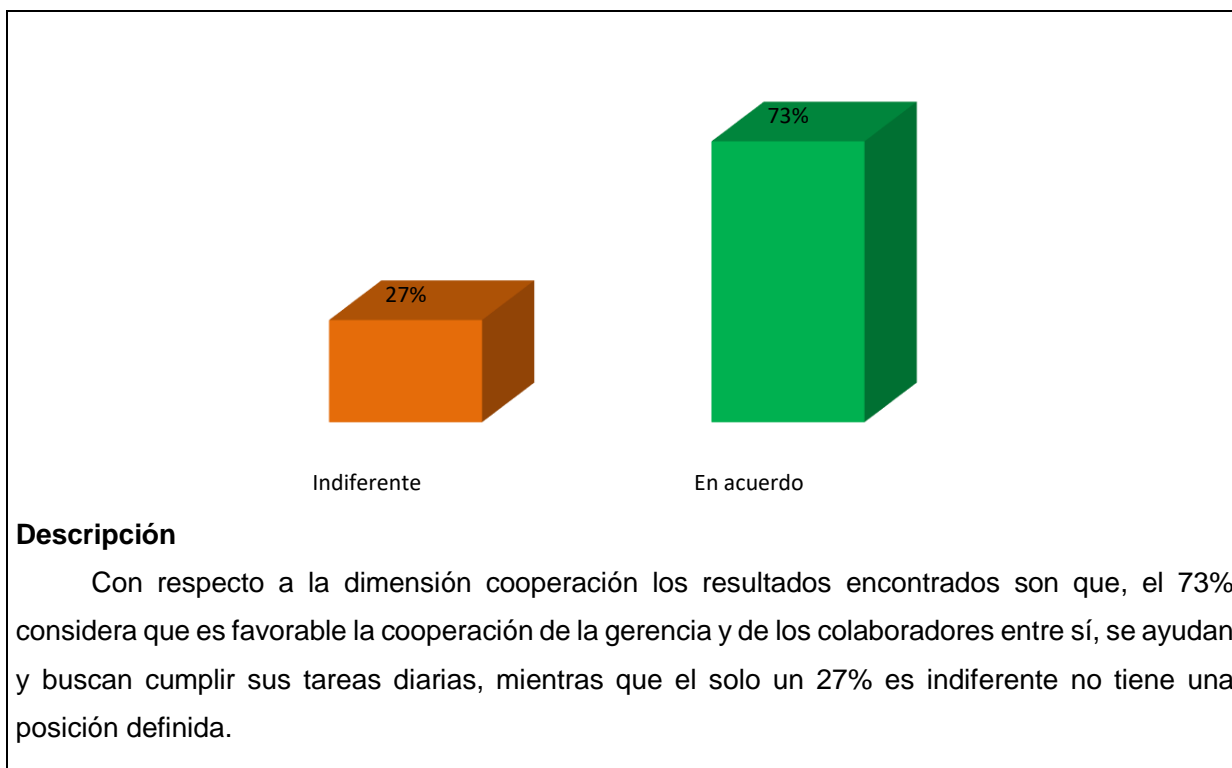
Dimensión cooperación

Valoración	Colaboradores	%
Indiferente	8	27%
En acuerdo	22	73%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Dimensión cooperación



Descripción

Con respecto a la dimensión cooperación los resultados encontrados son que, el 73% considera que es favorable la cooperación de la gerencia y de los colaboradores entre sí, se ayudan y buscan cumplir sus tareas diarias, mientras que el solo un 27% es indiferente no tiene una posición definida.

Fuente: Elaboración propia

Dimensión estándares

Tabla 9

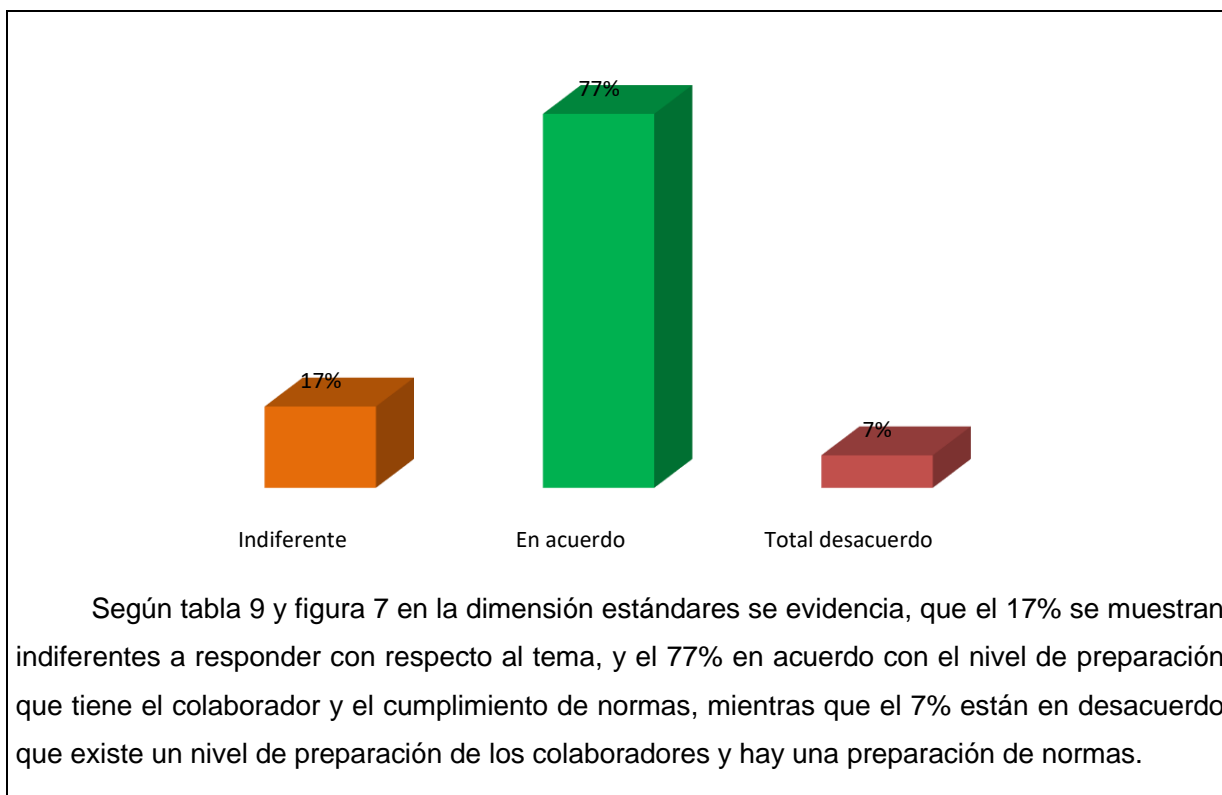
Dimensión estándares

Valoración	Colaboradores	%
Indiferente	5	17%
En acuerdo	23	77%
Total desacuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Dimensión estándares



Fuente: Elaboración propia

Dimensión conflicto

Tabla 10

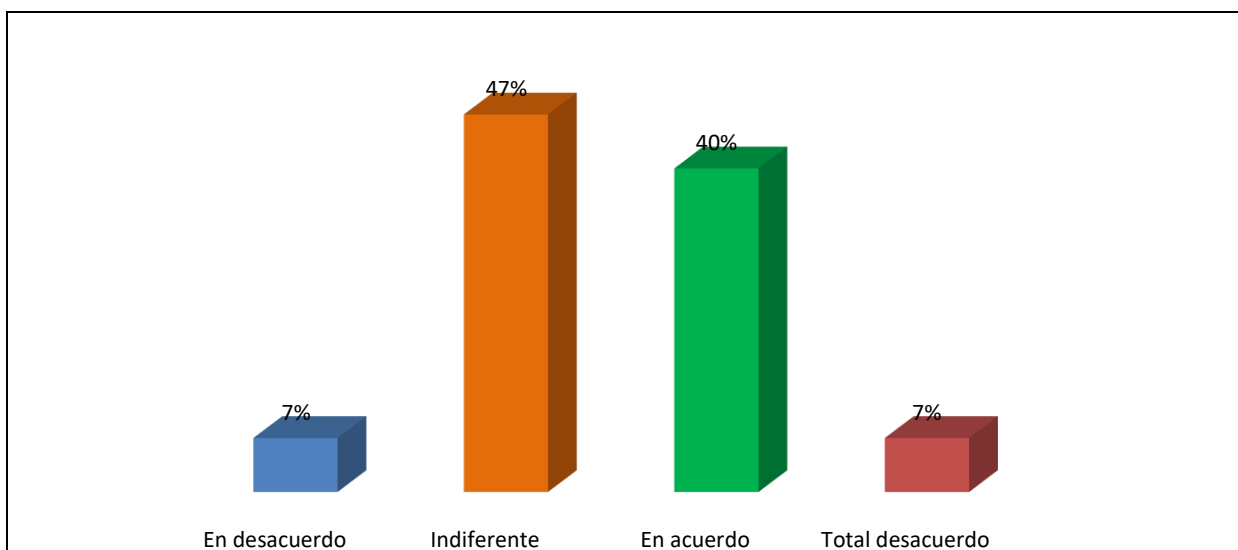
Dimensión de conflictos

Valoración	Colaboradores	%
En desacuerdo	2	7%
Indiferente	14	47%
En acuerdo	12	40%
Total desacuerdo	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Dimensión de conflictos



Descripción

Según tabla 10 y figura 8 en la dimensión de conflicto se evidencia, que el 47% es indiferente, dado que no se presentan problemas entre colaboradores y tampoco con los directivos, el 40% admite que se vive un clima de trabajo normal, sin problemas, sin peleas y solamente un 14% indica haber tenido algún percance o problema con su jefe o compañeros, pero ha sido superado.

Fuente: Elaboración propia

Dimensión identidad

Tabla 11

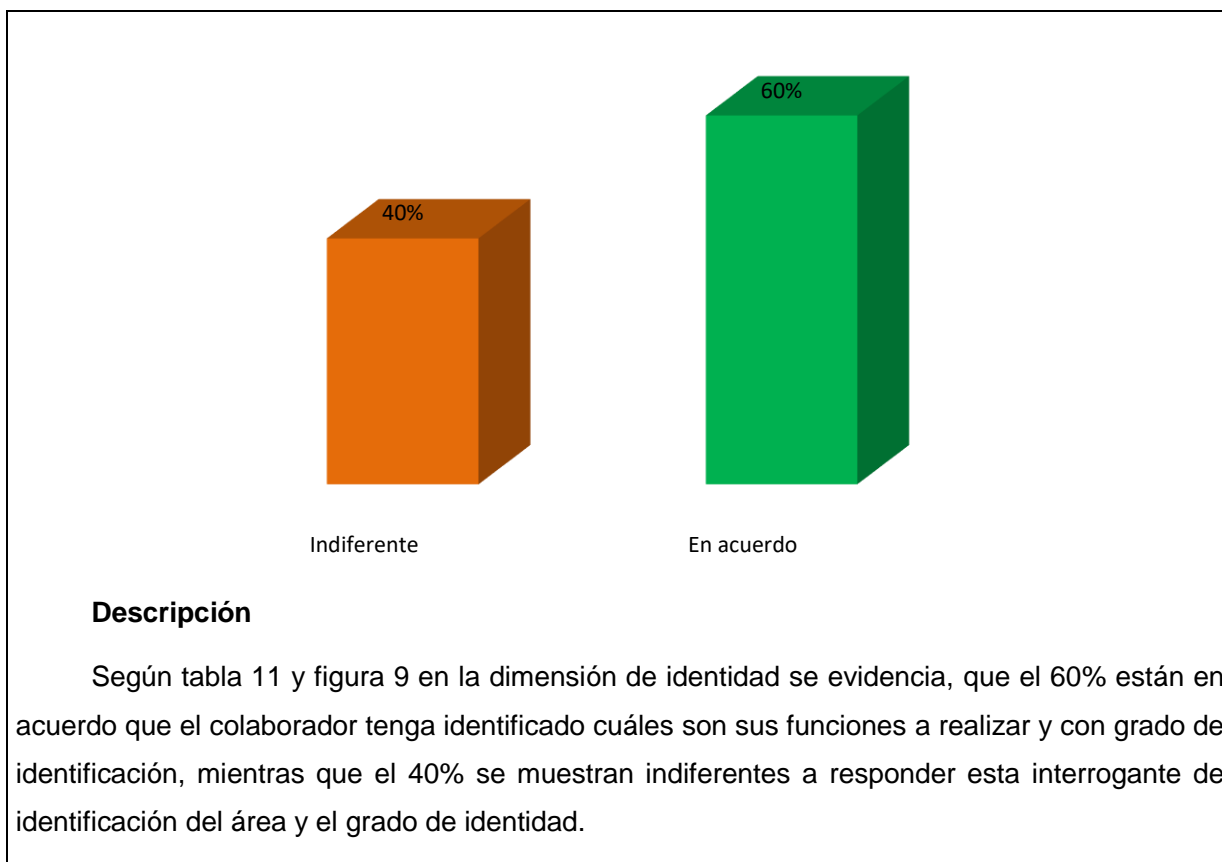
Dimensión de identidad

Valoración	Colaboradores	%
Indiferente	12	40%
En acuerdo	18	60%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Dimensión de identidad



Fuente: Elaboración propia

Variable clima organizacional

Tabla 12

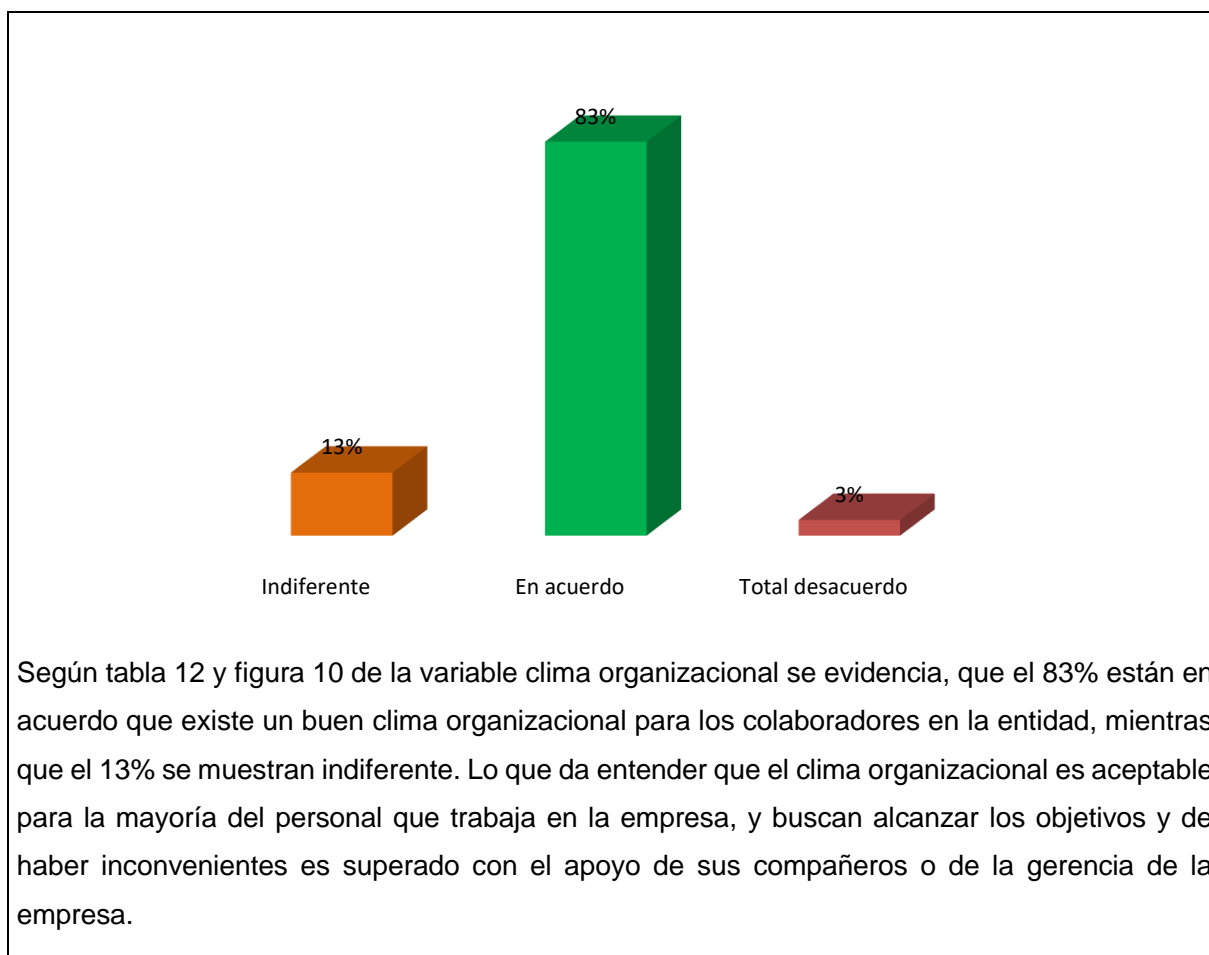
Variable clima organizacional

Valoración	Colaboradores	%
Indiferente	4	13%
En acuerdo	25	83%
Total desacuerdo	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Variable clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

Análisis por dimensiones de la variable motivación

Dimensión necesidad de logro

Tabla 13

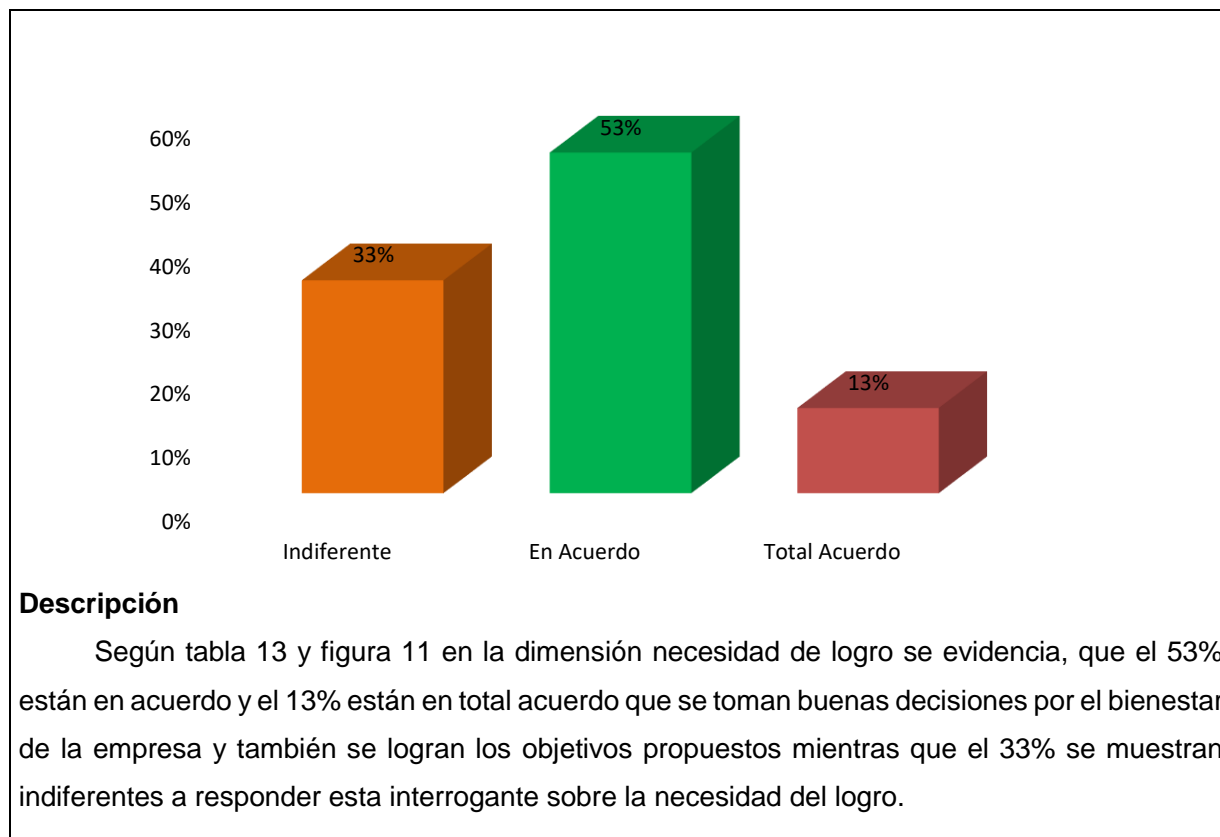
Dimensión necesidad de logro

Valoración	Frecuencia	%
Indiferente	10	33%
En Acuerdo	16	53%
Total Acuerdo	4	13%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Dimensión necesidad de logro



Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

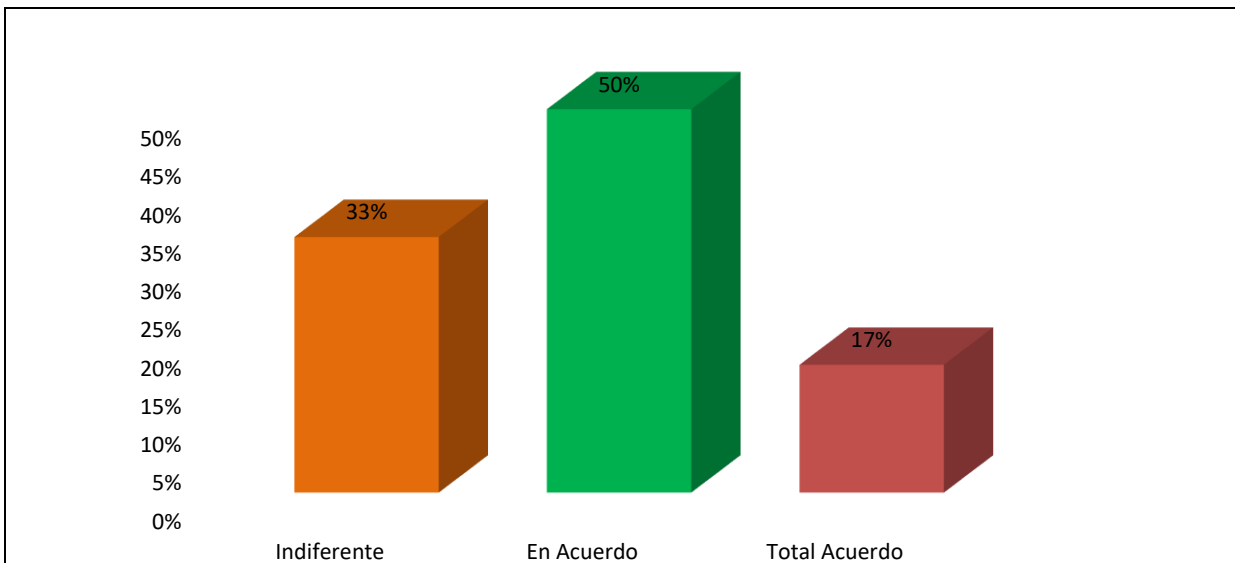
Dimensión necesidad de poder

Valoración	Frecuencia	%
Indiferente	10	33%
En Acuerdo	15	50%
Total Acuerdo	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Dimensión necesidad de poder



Descripción

Según tabla 14 y figura 12 en la dimensión necesidad de poder se evidencia, que el 50% están en acuerdo y el 17% están en total acuerdo que existe un nivel de participación de los colaboradores en la entidad y también que hay una influencia de los demás directivos, mientras que el 33% se muestran indiferentes a responder esta pregunta de la necesidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

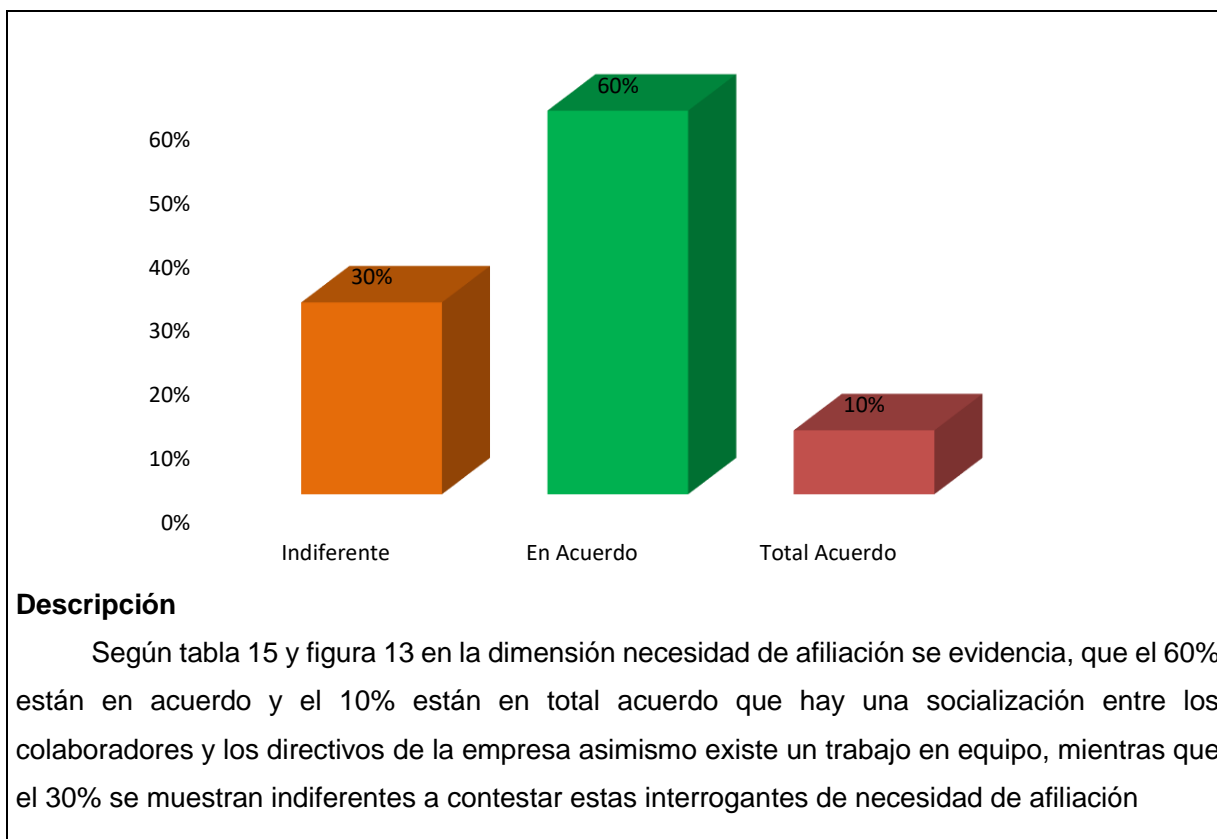
Dimensión necesidad de afiliación.

Valoración	Frecuencia	%
Indiferente	9	30%
En Acuerdo	18	60%
Total Acuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Dimensión necesidad de afiliación.



Descripción

Según tabla 15 y figura 13 en la dimensión necesidad de afiliación se evidencia, que el 60% están en acuerdo y el 10% están en total acuerdo que hay una socialización entre los colaboradores y los directivos de la empresa asimismo existe un trabajo en equipo, mientras que el 30% se muestran indiferentes a contestar estas interrogantes de necesidad de afiliación

Fuente: Elaboración propia

Variable de motivación

Tabla 16

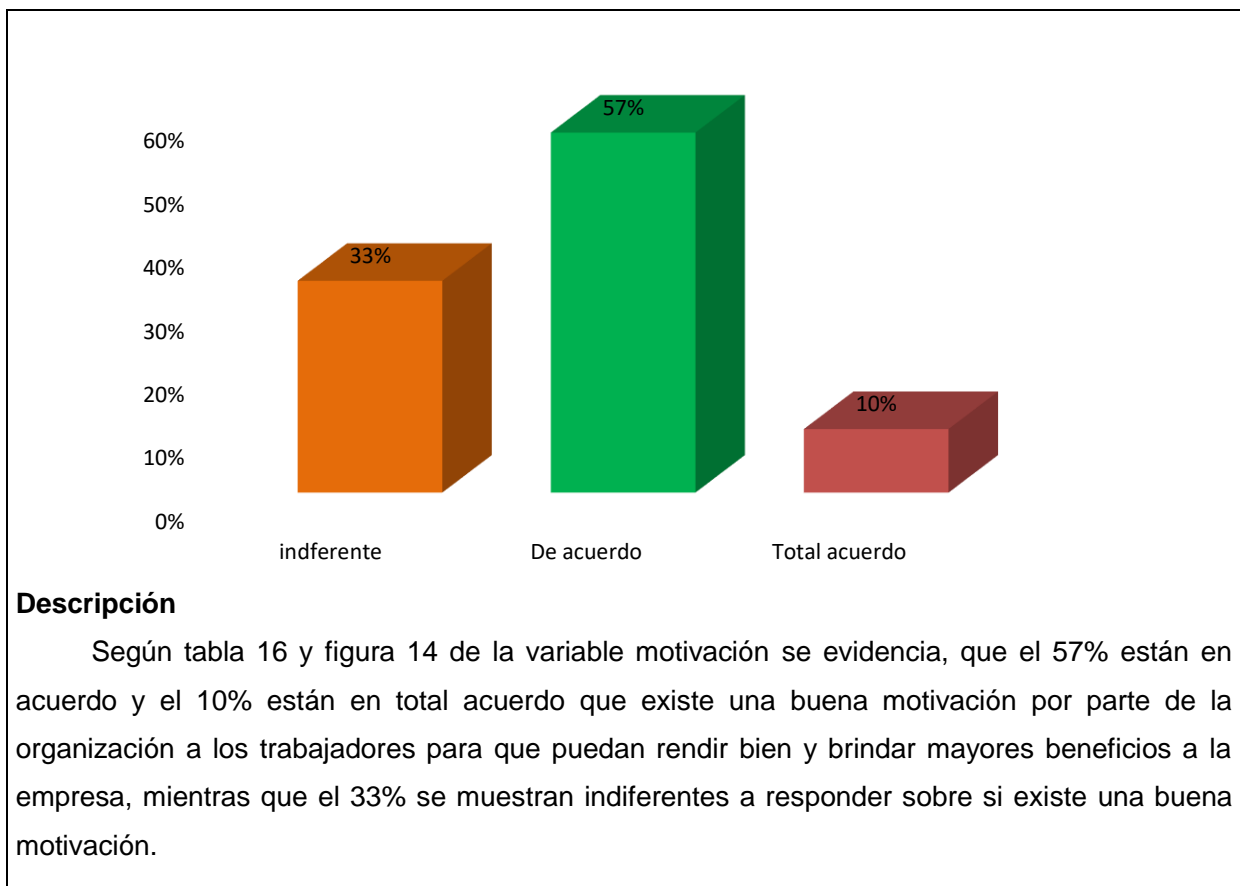
Variable de motivación.

Valoración	Frecuencia	%
Indiferente	10	33%
De acuerdo	17	57%
Total acuerdo	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Variable de motivación.



Correlación de las variables

Figura 16

Análisis de correlación de variables

Determinación de la correlación		Clima		
		organizacional	Motivación	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,587**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	30	30
	Motivación	Coeficiente de correlación	,587**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia

Los resultados alcanzados al vincular las variables a través del coeficiente de correlación de Spearman, indican que se admite la hipótesis alterna que afirma que existe impacto del clima laboral sobre la motivación de los colaboradores de la compañía de Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019, , ya que la relevancia bilateral es de 0.001, estando por debajo de 0.05, lo cual hace posible aprobar la hipótesis presentada por la autora. El grado de correspondencia es positivo y directo con 0.58, lo cual implica que las probables acciones que se realicen acerca del clima laboral podrían influir en la motivación ocupacional de los trabajadores de la compañía estudiada.

3.2 Discusión de resultados

En el presente capítulo, se hace la descripción de los resultados encontrados, se acorde a los objetivos que la investigadora ha definido, para luego ser contrastado o comparado con estudios previos de otros países o de otras provincias en el Perú; pero también puede ser con investigaciones locales para conocer si existen diferencias significativas o son similares en los hallazgos. Asimismo, se contrasta con teorías o aportes de modelos teóricos y emitir una conclusión por cada objetivo. Se presenta la discusión por objetivos del estudio, se detalla a continuación:

El primer objetivo específico, identificar las características del clima organizacional de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019; los resultados agrupados acorde a las preguntas, indicadores y dimensiones conllevaron a obtener lo siguiente en el clima organizacional que, el 83% de trabajadores admite estar de acuerdo debido que la empresa genera un buen ambiente de trabajo, se coordina, se valora, se apoya al trabajador ante necesidades y algunas circunstancias que requieran la cooperación de sus compañeros y compromiso que tienen con la empresa, solo un 13% es indiferente en su respuesta respecto al clima organizacional. Asimismo, el clima organizacional fue analizado por dimensiones y las que tuvieron mejor aceptación o una percepción más aceptable fue en estructura 57%; las relaciones entre el personal y la gerencia es aceptable un 63%; con respecto a la cooperación 73% están de acuerdo; en lo que respecta al cumplimiento de las políticas, normas y preparación de los colaboradores están de acuerdo en un 77% y se complementa los resultados favorables con la dimensión identidad con la empresa y se identifica con la empresa 60%. Mientras que, las dimensiones que se tiene una percepción de baja aceptación es responsabilidad con 40%, en la dimensión recompensa 33%, en desafíos el 47% está de acuerdo con las dimensiones que han obtenido menores niveles de aceptación.

Estos resultados se contrastan con la investigación de Guevara y Silva (2017) Respecto a las dimensiones del clima organizacional se tiene que las variables caudales ascienden a un 53%, las variables intermedias 64% y las variables finales en

un 56%, las tres variables suman el 61% y el clima organizacional tiene un 32% en el nivel medio y 7% en nivel bajo. Y el aporte, Sotomayor (2013) encontró los resultados encontrados son que, que el 17% consideran que el clima organizacional es deficiente, mientras que el 69% admite que se tiene un nivel medio y, finalmente el 14% admite que se tiene un clima óptimo. Asimismo, la teoría de Chiavenato (2017) detalla que el clima en el contexto interno coexiste un buen ambiente entre los empleados de la empresa, y al mismo se encuentra vinculado con los niveles de estimulación que se genera entre ellos y la empresa. Se puede determinar como un conjunto de cualidades y al mismo tiempo como las características que persistirán en el centro laboral que tiene incidencia en el comportamiento de los trabajadores.

Los resultados encontrados, acerca del clima organizacional, según la percepción de los trabajadores es favorable para los trabajadores, la mayoría percibe que la empresa tiene buena estructura organizacional, se genera buenas relaciones entre colaboradores y gerencia, existe cooperación, se respeta los estándares de la empresa y la mayoría se siente identificado con su trabajo lo que conlleva a tener un clima organizacional aceptable.

En el segundo objetivo específico identificar las características de la motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C Chiclayo 2019; en la variable motivación se identificó que los colaboradores se sienten motivados en un 57% muestran su acuerdo y un 10% admite que estar muy contento con razones y motivos de seguir trabajando en la empresa, por el trato, la consideración, el ambiente de trabajo y por las calidad de personas y de sus directivos y jefes; mientras que el 33% percibe que su motivación es indiferente. Asimismo, obtuvo resultados por dimensiones de la variable motivación laboral, en referencia a la necesidad de logro el 53% está de acuerdo y el 13% en total acuerdo porque los trabajadores están comprometidos a lograr los objetivos, metas de la empresa y de manera personal a seguir aprendiendo para el logro de sus propios objetivos y el 33% es indiferente; respecto a la dimensión necesidad de poder 50% está de acuerdo y el 17% está en total acuerdo, dado que, los colaboradores buscan trabajar de manera responsable y quieren lograr sus objetivos y seguir creciendo personalmente y en el lado profesional.

En dimensión, necesidad de afiliación, donde el personal busca relacionarse, generar acciones de compartir y de estar comprometido con la empresa e los equipos de trabajo, contribuyendo para el logro de objetivos 60% está de acuerdo y el 10% total acuerdo, y el 30% no tiene una percepción definida y admite ser indiferente.

Ante los resultados obtenidos lo contrastamos con la investigación de Guevara y Silva (2017) quien determino que los factores que afectan la motivación laboral son las necesidades fisiológicas 57% como nivel alto, la satisfacción de las necesidades de seguridad 69%, las necesidades sociales son bien atendidas en un 92%, las necesidades de autorrealización 45% y la motivación laboral se tiene en nivel alto en un 65% y nivel medio 35%.

En el tercer objetivo específico medir el nivel de influencia que existe entre cada una de las dimensiones del clima organizacional y los elementos de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C Chiclayo 2019, se puede evidenciar un adecuado clima organizacional si tiene incidencia positiva en la motivación en organización que se desarrolló el estudio. Dicha relación fue determinada mediante un estadístico determinado para categorías como es el aporte de Spearman, que permitió identificar que la relación entre las variables es 0.58, con este resultado, se describe que es una correlación positiva, debido que el p-valor ha sido menor al 5%. En consecuencia, se admite que el clima organizacional si está relacionado con la motivación laboral. Entonces los directivos de la empresa tienen detallado el hallazgo encontrado que está empresa pueden tomar acciones necesarias para mejorar el clima organizacional, con mejores horarios de trabajo, flexibilidad en los permisos, descansos en el trato entre colaboradores, por la gerencia conlleva estar motivados para desarrollar sus actividades laborales o en todo caso puede tener afectación negativa.

Ante los resultados obtenidos lo contrastamos con la investigación de Sotomayor (2013), en su tesis titulada: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012, como parte de la estrategia metodológica se ha optado por una descriptiva y correlacional,

de tipo no experimental, se han considerado como unidades de estudio a los colaboradores de la entidad pública, se aplicó una encuesta, con su respectivo instrumento. Los resultados encontrados son que el 17% considera que el clima organizacional es deficiente, mientras que el 69% admite que se tiene un nivel medio y, finalmente, el 14% admite que se tiene un clima óptimo. Y los resultados en la satisfacción laboral el 35% indica que no se siente muy contento; el 37% que su satisfacción está en nivel medio y solo el 28% que se siente muy contento en la empresa. Se concluye que existe relación directa y positiva entre las variables al obtener un 0.75, según el coeficiente de Pearson, lo que permite deducir que si se mejorar el clima laboral, se puede tener trabajadores más satisfechos.

3.3 Aporte científico

Propuesta de clima organizacional para mejorar la motivación de la empresa productos Lácteos Naturales S.A.C - Chiclayo 2019

3.1.1 Introducción

El clima organizacional y motivación del personal es de vital importancia para la empresa ya que esto debe considerarse un factor fundamental para mantener una buena motivación en los colaboradores.

La propuesta de clima organizacional se puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización, estos generan ciertas dinámicas en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.

El presente trabajo de estudio tiene como finalidad proponer un clima organizacional para mejorar la motivación en los colaboradores de la empresa productos lácteos naturales S.A.C, con ello se requiere lograr mejorar la motivación y un mejor desempeño en sus actividades.

3.1.2 Justificación

La propuesta de clima organizacional permitirá a la empresa productos Lácteos Naturales S.A.C, mejorar la motivación de sus colaboradores con la finalidad que estos

se sientan satisfechos y comprometidos para desarrollar un mejor desempeño, y por ende ofrecer una buena atención a sus clientes, haciendo uso de estas herramientas la empresa logrará mejorar el grado de motivación y así poder desempeñar mejor sus colaboradores.

3.1.3 Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Mejorar la motivación de los colaboradores de la empresa productos lácteos naturales S.A.C - Chiclayo 2019

Objetivos específicos

Análisis de la situación actual de la empresa productos lácteos naturales S.A.C.

Identificar el nivel actual de motivación en los colaboradores de la empresa productos lácteos naturales S.A.C.

Diseñar un plan de clima organizacional de la empresa productos lácteos naturales S.A.C.

3.1.4 Análisis de la situación actual

La empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C, es una empresa ubicada en el departamento de Lambayeque, provincia de Chiclayo y distrito de La Victoria, dedicada exclusivamente a la elaboración y comercialización de queso dietético, Yogurt y Mantequilla, está a cargo de su gerente que aunque es muy diligente en su trabajo los límites económicos, no le permite invertir en mejorar el entorno del trabajador incluso sin considerar que el personal es lo más valioso que puede tener una organización y por lo tanto, es necesario mejorar la gestión del clima organizacional en la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C ya que repercute directamente en la motivación de los trabajadores.

3.1.5 Diagnóstico de la situación

Análisis FODA

Tabla 17

Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
Calidad de leche según parámetros industriales	Escasa coordinación entre los eslabones
Precios acordes al mercado	Falta de trabajo en equipo
Experiencia en el mercado	Falta de procesos que mejoren la comunicación y coordinación entre las áreas
Amplio portafolio de productos para cubrir las exigencias de los clientes	
Oportunidades	amenazas
Existe un potencial crecimiento de consumo de productos derivados de la leche	Incremento de nueva empresa en el mercado
Expansión al mercado internacional	Competencias de grandes productores con marcas reconocidas
Talleres de capacitación sobre ventas y servicio al cliente	Incremento de normativa en los procesos
Disponibilidad de materias primas	Contaminación ambiental Industria informal

Fuente: elaboración propia

3.1.1 Matriz FODA

Se realizó en la siguiente tabla, se hace el cruce de las fortalezas con las oportunidades. y las debilidades y amenazas. Para luego definir los objetivos de la propuesta que se ha definido la investigadora.

Tabla 18

Matriz FODA de la institución

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Matriz FODA	O1. Existe un potencial crecimiento de consumo de productos derivados de la leche	A1. Incremento de nueva empresa en el mercado
	O2. Expansión al mercado internacional	A2. Competencias de grandes productores con marcas reconocidas
	O3. Talleres de capacitación sobre ventas y servicio al cliente	A3. Incremento de normativa en los procesos
	O4. Disponibilidad de materias primas	A4. Contaminación ambiental A5. Industria informal
FORTALEZAS		
F1. Calidad de leche según parámetros industriales	O3+F2. Realizar un programa de capacitación para mejorar la atención al cliente con la finalidad de brindar un buen servicio como también mantener una adecuada motivación para el personal	F1+A2. Ofrecer productos de buena calidad para poder mantener una ventaja competitiva en el mercado, para poder afrontar la competencia.
F2. Precios acordes al mercado		
F3. Experiencia en el mercado		
F4. Amplio portafolio de productos para cubrir las exigencias de los clientes		
DEBILIDADES		
D1. Escasa coordinación entre los eslabones	D2+O1. Realizar diferentes talleres de capacitación con la finalidad de realizar coordinaciones eficientes para desarrollar un buen trabajo en equipo	D1+A2. Desarrollar estrategias para realizar una buena comunicación entre las áreas con la finalidad de poder ser más eficientes para enfrentar cualquier tipo de riesgo.
D2. Falta de trabajo en equipo		
D3. Falta de procesos que mejoren la comunicación y coordinación entre las áreas		

Fuente: elaboración propia

3.1.2 Objetivos estratégicos

O3+F2. Realizar un programa de capacitación para mejorar la atención al cliente con la finalidad de brindar un buen servicio como también mantener una adecuada motivación para el personal

D2+O1. Realizar diferentes talleres de capacitación con la finalidad de realizar coordinaciones eficientes para desarrollar un buen trabajo en equipo

F1+A2. Ofrecer productos de buena calidad para poder mantener una ventaja competitiva en el mercado, para poder afrontar la competencia.

D1+A2. Desarrollar estrategias para realizar una buena comunicación entre las áreas con la finalidad de poder ser más eficientes para enfrentar el riesgo.

3.1.3 Definición de estrategias de clima organizacional

a. Estrategias de capacitación

Implementar un programa formativo para los trabajadores con el objetivo de que estén motivados para llevar a cabo sus labores de forma efectiva, alcanzando una productividad más elevada.

Actividades:

Reclutar a un ponente para que desarrolle las capacitaciones. Los temas que se presentarán estarán referidos a la motivación en el trabajo, buscando alcanzar un rendimiento adecuado. Se desarrollarán dinámicas para reproducir situaciones que incrementarán la motivación. Al finalizar la capacitación será necesario que los trabajadores expresen sus aprendizajes. Se proporcionarán casos de estudio que permitirán que, de forma grupal, se decida la mejor manera de resolverlos. Después de un cierto tiempo se seleccionará a un integrante de cada equipo para que exponga la solución del caso. Terminado las capacitaciones se tomará una pequeña evaluación para verificar si se obtuvieron buenos resultados.

Acciones: Para comenzar este procedimiento y sus tareas se requiere lo siguiente: Llevar a cabo un proceso de formación, que en esa ocasión lo realizará un especialista en gestión del talento humano, que comprende: diagnóstico de los requerimientos de capacitación, planeación y preparación de la capacitación,

realización de la capacitación, examen antes y después de realizarla. Comunicación continua con el encargado de realizar el procedimiento de capacitación, lo que podría constar de talleres, ponencias, permanente formación de los trabajadores. Los resultados deberán traducirse en un progreso tanto a nivel personal como laboral de los trabajadores, así como una optimización en su rendimiento en el trabajo, en la satisfacción de los usuarios, y en las utilidades de la compañía.

Tabla 19

Elaboración del proceso de capacitación

Actividad	Descripción	Responsable
Determinación de las necesidades de capacitación	El encargado del departamento administrativo informa a la Dirección la clase de capacitación que su personal requiere.	Jefe de Área
Determinar el tipo y la modalidad de capacitación	La jefatura divide las capacitaciones en dos categorías (institucionales y especializadas). Evalúa, y si se requiere cambiar el tipo de capacitación externa por una interna, “el jefe instruye a su trabajador”.	Área de recursos humanos
Elaboración del plan de capacitación	La administración prepara el programa de capacitaciones generales y lo comunica a los departamentos encargados, para que estos tomen en cuenta en su plan de trabajo los presupuestos de las capacitaciones de su personal (lugar, fecha, precio, extensión).	Área de recursos humanos
Aprobación del plan de capacitación.	La dirección de la compañía acepta el proyecto de capacitación interna y externa de los trabajadores, manifestando de qué forma se costeará la capacitación (100%,75%, 50%,25%).	Director Área de recursos humanos
Ejecución del plan Capacitación	En la capacitación institucional interna, la jefatura pedirá el consentimiento de la Gerencia General para la transferencia de capital que permita solventar los gastos (expositor, refrigerio, certificación). En la capacitación especializada al encargado del encargado y superior inmediato y el consentimiento de la Gerencia General para la transferencia de capital que permita solventar los gastos.	Área de recursos humanos Director
Efecto multiplicador	Finalizando la capacitación especializada externa tendrá que instruir a sus colegas de trabajo con el objetivo de proseguir la constante optimización de los procesos.	Área de recursos humanos Director
Verificación de la efectividad de la capacitación	Luego de transcurridos 3 meses desde la capacitación, se deberá evaluar el rendimiento del trabajador.	Director

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20*Programa de capacitación*

Proveer a la empresa de herramientas necesarias para mejorar el clima organizacional, de acuerdo a la última evaluación realizada.

Tema	Objetivo	Descripción	Materiales y equipo
Logro reconocimiento y logro de objetivos	Fortalecer la identificación del trabajador con la compañía, mediante el reconocimiento de los éxitos individuales y grupales, de forma que el éxito alcanzado en la práctica laboral sea impulsado a continuar.	<p>Sostener una clara comunicación jefe-trabajador, en busca de plantear metas honestas, sólidas y realizables.</p> <p>Planteamiento de objetivos individuales, y grupales o por área, que podrían ser presentadas por el mismo grupo de trabajo de forma democrática.</p> <p>Los objetivos deberán plantearse con fechas límite, para que su éxito o fracaso cuente con criterios de evaluación.</p> <p>Determinar metas cuantificables y monitorearlas en las asambleas quincenales.</p>	<p>Es oportuno tener un tablero blanco, donde tomar nota de las ideas relevantes que se atiendan en el transcurso de la reunión.</p> <p>Además, si los llamados a la junta no cuentan con algún bloc de notas, se les debe brindar uno ahí.</p>
Motivación en el puesto	Sostener un alto grado de motivación individual que se transmita en el entorno de trabajo de manera general y favorable. Un trabajador motivado esta inclinado a brindar más de sí en su cargo laboral.	<p>Brindar reconocimiento a los éxitos individuales y grupales, tanto privada como públicamente.</p> <p>Poner en práctica el reconocimiento al empeño, ingenio, tareas extracurriculares a través del programa “trabajador del mes” o de la difusión de los logros en paneles internos o en el periódico institucional.</p> <p>Prestar atención a los trabajadores, ya que ellos pueden brindar ideas ingeniosas que automotivarán su cooperación y desenvolvimiento diario.</p>	<p>Paneles de corcho para cada ambiente importante de circulación al interior del local de la compañía, tachuelas, material de reciclaje para publicaciones internas.</p>

Trabajo en equipo	<p>Reforzar la cultura de labor en equipo que la compañía tiene actualmente, de forma que las actividades se lleven a cabo colaborativa y eficazmente, impidiendo que se produzcan enfrentamientos que dificulten el desenvolvimiento individual y del departamento, lo cual eventualmente impacta en el entorno laboral de la empresa.</p>	<p>Reforzar la identificación del trabajador con área o división, incluyéndolo en cada labor o actividad.</p> <p>Reforzar la identificación, colaboración e involucramiento del trabajador con su grupo de trabajo a través de actividades lúdicas complementarias a las actividades de trabajo.</p> <p>Alternar al azar los grupos de trabajo, con el propósito de que todos los empleados se conozcan y puedan formar equipos con distintos individuos.</p> <p>Crear distintas actividades que necesiten de la interrelación con las demás divisiones para generar un entorno de confianza y unidad.</p>	<p>Proyector Laptop Pizarrón Plumones Papel Cuaderno</p>
<p>Cómo Actuar Para Mejorar el Clima Laboral</p>	<p>Mejorar el ambiente mediante el “desarrollo organizacional”, optimizando los procedimientos de gestión del talento humano.</p>	<p>Que se proporcione a cada asistente un examen integral acerca de sus estilos de gestión y el ambiente que crea en su equipo.</p> <p>Que luego del primer programa se determinen planes de acción específicos para cada integrante, con metas y tiempos.</p> <p>Que a la ejecución del programa le sigan (en el periodo de medio año) diversas sesiones de coaching, y que haya un examen final sobre modo y situación parecido al primero.</p>	<p>Proyector Laptop Pizarrón Plumones Papel Cuaderno</p>

b. Estrategias de organización

Mantener una buena organización en cuanto a las diferentes políticas y normas de la empresa para que todos se concienticen y desarrollen un buen desempeño manteniéndose motivados para el desarrollo de tareas.

Actividades a realizar

Establecer políticas para un buen desempeño laboral. Desarrollar un plan de organizaciones y funciones para que el personal conozca cada una de las funciones que debe realizar. Establecer normas que le permitan al colaborador mantenerse en constante aprendizaje para que sea más competitivo

Involucrar al personal en el desarrollo de estrategias para cumplir las metas establecidas

Tomar las opiniones de los colaboradores en los objetivos propuestos

Ofrecer incentivos salariales y no salariales para el mejor colaborador

Acciones:

Los dueños de la compañía, plantean un conjunto de normas llamadas “reglas de oro”, ya que serán la piedra angular de la conducta de los trabajadores, y también de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la organización.

La tarea es acerca de:

1. Proponer normas compuestas de forma concisa y acertada, por ejemplo:

Respeto las ideas, la manera de ser y de pensar de mis colegas de trabajo, de los dueños y de los consumidores.

Ser honesto todo el tiempo, acerca del dinero y de lo que se expresa.

No expresar rumores, ni falsedades sobre mis compañeros.

Estas normas se pueden ordenar por números de acuerdo a su prioridad, y se pueden emplear los valores de la compañía como dirección.

Se tendrá que dejar un espacio para la rúbrica de los dueños.

Es necesario que se detalle que se originó en un convenio entre trabajadores y propietarios.

2. Al concluir la propuesta de las normas, se relacionan con los trabajadores en un encuentro de convivencia, donde sea posible compartir un tentempié sencillo, comunicándoles que esas serán las normas más relevantes de la compañía, y otorgarles un convenio donde se responsabilizan en acatarlas, firmándose debajo. Sin olvidar mencionar el propósito de la actividad, que está especificado aquí.

3. Determinar cierto tipo de penalidad para aquel trabajador que no acate las normas dispuestas.

4. Ubicar, en algún espacio notorio de la compañía, las normas de oro en un cuadro o marco amplio, con letra perceptible; lo idóneo es que tenga un diseño atractivo, que sea imaginativo y presente gráficos, para lo cual se puede solicitar la asesoría de algún profesional de diseño gráfico.

Los resultados: al lograrse el objetivo se espera que haya progresos en el entorno, a través del honor, respeto y cultura en valores de la compañía.

c. Estrategias de dirección

Informar a los colaboradores de las decisiones del plan de actividades para que se cumplan los objetivos organizacionales, como también mantener una buena comunicación donde todos se sientan comprometidos con la empresa.

Actividad

Comunicar eficientemente al colaborador cuales son los objetivos de la empresa

Desarrollar una buena relación entre colaboradores y directivos. Realizar un trabajo en equipo. Desarrollar actividades para mantener un buen trabajo en equipo donde todos se puedan mantener una buena relación para el desarrollo de tareas

Realizar reuniones de confraternidad. Ofrecer algún tipo de incentivo para cualquier evento que tenga el colaborador, como las fechas importantes del mes (día de la madre, navidad, cumpleaños)

Acciones:

Para lograr la meta de este proyecto, se requiere lo siguiente:

Diálogo semanal entre colaboradores operativos y administrativos para hacer posible una intervención activa de los trabajadores acerca de sus ideas para mejorar en el servicio de la empresa y solventar sus inseguridades o inquietudes. Prestar atención a los trabajadores operativos acerca de la satisfacción de insatisfacción en su labor.

Emplear actividades didácticas, como lluvia de ideas, donde los trabajadores redactan en grupo todas sus ideas acerca del negocio, cuyo objetivo es incluir a los colaboradores en el crecimiento de la compañía y darles a conocer que sus ideas son valoradas pues forman parte de ella, fortaleciendo su cooperación e identidad institucional.

Los jefes tendrán que planear una asamblea donde informarán a los trabajadores sobre el vínculo persona-empresa, donde se verán los beneficio que les otorgaran por su contribución a la compañía con lo que los dueños de ésta necesitan, para que obtengan una responsabilidad en el cumplimiento del progreso y la transformación.

Determinar asambleas mensuales, para constatar el monitoreo de los propósitos de los trabajadores, lo cual debe denotar un reto para ellos.

Armar grupos de trabajo y designar a cada trabajador una tarea, de forma que se sienta integrado en el equipo y compruebe la relevancia de su labor para el alcance de las metas.

El resultado se manifiesta en el mejoramiento en la labor de equipo y en los vínculos entre trabajadores, y también en un mejor desempeño laboral y organizacional.

d. Estrategias de control

Realizar un monitoreo y control de las actividades a realizar para conocer si se están cumpliendo o no los objetivos, mediante ello se podrá tomar acciones para un mejor desempeño.

Actividad

Implementar un área de control y riesgos en la empresa. Contratar una persona que se encargue de supervisar las tareas a realizar. El personal encargado debe estar al pendiente de todas las actividades que se desarrollan en los colaboradores y conocer si este cumple con las políticas establecidas

Informar a la gerencia del análisis encontrado en la supervisión y control.

El informe debe ser claro y preciso para que se tomen acciones correctivas.

Acciones:

Para determinar las actividades en la compañía será necesario:

Obtener una herramienta de análisis del rendimiento a través de algún conocedor, quien tendrá que diseñar una para cada cargo laboral, empleando la guía del perfil y la descripción de los cargos de la organización.

Ejecutar el instrumento.

Estudiar los resultados del instrumento.

Realizar entrevistas de retroalimentación donde se informa a los trabajadores los parámetros a través de los cuales fueron examinados, así como darles a conocer tanto sus puntos fuertes como débiles acerca de la labor que desempeñan.

Determinar propósitos acerca de los aspectos que necesitan mejoras, estableciendo el tiempo para lograrlo.

Alcanzar una conformidad recíproca de mejora con el trabajador.

Los resultados están ligados a los frutos de la capacitación y la implementación del método de estímulos y reconocimientos.

3.1.4 Plan de acción y presupuesto estimado

Tabla 21

Plan de acción y presupuesto de la investigación

Estrategia	Actividades	Resultados	Responsable	Presupuesto
Realizar un programa de capacitaciones al personal con la finalidad que estos se sientan motivados para el desarrollo eficiente de sus actividades logrando una mayor productividad.	<p>Contratar un expositor para realizar las capacitaciones</p> <p>Los temas a exponer serán referentes a la motivación laboral para un buen desempeño</p> <p>Realizar dinámicas para la recreación de escenas de mejoras en la motivación</p> <p>Una vez terminado la capacitación se debe pedir al colaborador sus aportes que aprendieron</p> <p>Ofrecer casos prácticos para que en grupo tomen decisiones para la solución de caso.</p> <p>Terminado las capacitaciones se tomará una pequeña evaluación para verificar si se obtuvieron buenos resultados.</p>	Generar alto grado de motivación en el personal	El gerente	S/ 1000
Mantener una buena organización de cuanto a las diferentes políticas y normas de la empresa para que todos se concienticen y desarrollen un buen desempeño manteniéndose motivados para el desarrollo de tareas.	<p>Establecer políticas para un buen desempeño laboral</p> <p>Desarrollar un plan de organizaciones y funciones para que el personal conozca cada una de las funciones que debe realizar</p> <p>Establecer normas que le permitan al colaborador mantenerse en constante aprendizaje para que sea más competitivo</p> <p>Involucrar al personal en el desarrollo de estrategias para cumplir las metas establecidas</p> <p>Tomar las opiniones de los colaboradores en los objetivos propuestos</p> <p>Ofrecer incentivos salariales y no salariales para el mejor colaborador</p>	Establecimiento de políticas y normas para un mejor rendimiento laboral	El gerente	S/ 500

<p>Informar a los colaboradores de las decisiones del plan de actividades para que se cumplan los objetivos organizacionales como también mantener una buena comunicación donde todos se sientan comprometidos con la empresa.</p>	<p>Comunicar eficientemente al colaborador cuales son los objetivos de la empresa Desarrollar una buena relación entre colaboradores y directivos Realizar un trabajo en equipo Desarrollar actividades para mantener un buen trabajo en equipo donde todos se puedan mantener una buena relación para el desarrollo de tareas Realizar reuniones y confraternidad Ofrecer algún tipo de incentivo para cualquier evento que tenga el colaborador, como las fechas importantes del mes (día de la madre, navidad, cumpleaños)</p>	<p>Mantener una comunicación eficiente con la finalidad de que los colaboradores trabajen en equipo</p>	<p>El gerente</p>	<p>S/ 600</p>
<p>Realizar un monitoreo y control de las actividades a realizar para conocer si se están cumpliendo o no los objetivos, mediante ello se podrá tomar acciones para un mejor desempeño.</p>	<p>Implementar un área de control y riesgos en la empresa Contratar una persona quien se encargue de supervisar las tareas a realizar El personal encargado debe estar pendiente de todas las actividades que se desarrollan los colaboradores y conocer si este cumple con las políticas establecidas Informar a la gerencia del análisis encontrado en la supervisión y control. El informe debe ser claro y preciso para que se tomen acciones correctivas.</p>	<p>Controlar si las actividades se desarrollan correctamente</p>	<p>El supervisor de área</p>	<p>S/ 1500</p>
<p>TOTAL</p>				<p>S/ 3600</p>

Fuente: elaboración propia

3.1.5 Financiamiento

El financiamiento total de la propuesta de investigación estará cargo en su totalidad del gerente de la empresa quien se encargará de destinar los fondos necesarios para el desarrollo de la presente propuesta, el cual se debe de invertir S/ 3600.

3.1.6 Análisis de costo/beneficio

Para obtener el costo/ beneficio se ha considerado las ventas realizadas por parte de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo.

Tabla 22

Análisis de costo - Beneficio

Meses	Antes de la propuesta		Con la propuesta	
	Ventas	%	Mejora	Ventas
Enero	S/ 135,000	9%		S/ 143,100
Febrero	S/ 139,000	9%		S/ 147,340
Marzo	S/ 115,600	7%		S/ 122,536
Abril	S/ 142,000	9%		S/ 150,520
Mayo	S/ 138,000	9%		S/ 146,280
Junio	S/ 134,650	8%	6%	S/ 142,729
Julio	S/ 138,500	9%		S/ 146,810
Agosto	S/ 124,000	8%		S/ 131,440
Setiembre	S/ 131,850	8%		S/ 139,761
Octubre	S/ 98,900	6%		S/ 104,834
Noviembre	S/ 145,300	9%		S/ 154,018
Diciembre	S/ 142,000	9%		S/ 150,520
Total	S/ 1,584,800	100%		S/ 1,679,888

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23*Beneficios con propuesta*

Beneficios con propuesta				
Año	analizado	Inversión	Resultados	Beneficios
(2019)		propuesta		
S/ 1,584,800		s/ 3600	S/ 1,679,888	S/ 95,088 (26.4%)

Fuente: Elaboración propia

Según los datos facilitados por la administración de la empresa las ventas que tiene cada mes superan los cien mil soles y que en total la empresa genera ventas al año S/ 1,584,800, una cantidad que supera el millón y medio en ventas al año. Mientras que la inversión en la propuesta que se plantea es de S/ 3600. Y mediante la cual se pretende mejorar la motivación del personal para que realice sus actividades de la mejor manera posible ofreciendo un servicio de calidad y atención personalizada para contar clientes satisfechos debido que se ha preocupado por mejorar el clima organizacional que ayude a mejorar su motivación laboral.

Y ello, conlleva a obtener un incremento en las ventas en un 6%, lo que conlleva a obtener una cantidad S/ 1,679,888 y con ello se obtiene un beneficio de S/ 95,088, al año mejores sus ingresos de la empresa por concepto de ventas.

En conclusión, la empresa genera beneficios de 0.26 por cada unidad monetaria que invierte en la propuesta de investigación, lo que da entender que la propuesta es viable y se puede obtener beneficios para los colaboradores, para la gerencia y para el cliente que busca ser atendido con esmero y dedicación al momento de comprar sus productos lácteos y de primera necesidad.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se concluye que, el clima organizacional, según la percepción de los trabajadores es favorable en un 83% la mayoría percibe que la empresa tiene buena estructura organizacional, se genera buenas relaciones entre colaboradores y gerencia, existe cooperación, se respeta los estándares de la empresa y la mayoría se siente identificado con su trabajo lo que conlleva a tener un clima organizacional aceptable porque la empresa busca ofrecer un ambiente de trabajo adecuado, ofreciendo facilidades para que el personal se siente a gusto en su trabajo.

Con respecto a la motivación laboral, el personal se siente motivado en un 67% porque la empresa le considera parte fundamental para el logro de los objetivos, y el personal busca lograr sus objetivos personales y profesionales cumpliendo sus funciones con responsabilidad, el personal busca generar relaciones de afiliación, busca generar experiencia para seguir creciendo y lograr un poder más alto en la empresa o genere experiencia para su desarrollo profesional y el apoyo de la gerencia permite que estén motivados.

Finalmente se determinó nivel de correlación que existe entre las variables se hizo un análisis mediante la correlación de Spearman donde se determinó que existe un nivel de relación positiva con un valor de 0.58 lo que demuestra que existe correlación entre las variables de estudio, teniendo un nivel de significancia menor al 0.05, lo que demuestra que se acepta la hipótesis de estudio. También, se definieron estrategias de clima organizacional para mejorar la motivación laboral mediante una propuesta que corresponde a una inversión de S/ 3600.00. y genera un beneficio del 26% por cada unidad monetaria que la empresa invierte en mejorar el clima organizacional se puede obtener trabajadores con mejor motivación y permite llegar a obtener resultados positivos para la empresa.

4.2 Recomendaciones

Se sugiere que la administración o gerencia general debe tomar acciones correctivas, para mejorar la comunicación entre los vendedores y los encargados de almacén, con la finalidad de mejorar el clima laboral para estos colaboradores y evitar errores en los despachos o falta de atención por errores en los pedidos, esto para poder estar conectados y así verificar el stock de los productos.

Además, se sugiere hacer reuniones de compartir ideas, formas de solucionar problemas entre las áreas, de ventas, almacén, caja y administrador para ver las posibilidades de mejorar las formas de comunicación entre colaboradores y por ende lograr una mejor atención al cliente ofreciéndoles un servicio de calidad.

De otro lado, se sugiere definir las políticas en las áreas mencionada con el objetivo de evitar problemas entre compañeros o falta de atención al cliente por falta de coordinación o comunicación entre compañeros de trabajo, estas normas y políticas deben estar enfocadas en las funciones que deben realizar cada empleado manteniendo manuales que les permita mejorar la gestión administrativa.

Asimismo, se debe realizar capacitaciones a los colaboradores con la finalidad que se sientan mejor capacitados para desarrollar sus funciones y así estar siempre motivados a seguir creciendo de manera personal y como institución para poder ser más competitivos en el mercado.

REFERENCIAS

- Albán, G. g., & Campos, E. C. (2015). *Implementación de un programa de motivación, para mejorar el clima laboral en la Dirección del Sistema Integrado de Seguridad de la Comandancia de la FAE*. Universidad Central de Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7520>
- Arana, P. (2019). *Relación de la motivación laboral con el clima organizacional en la empresa Hotelera Costa del Sol- Cajamarca 2019*. Universidad privada del Norte, Cajamarca. <https://acortar.link/NxJzWG>
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Correspondencia*.
- Barroso, D. (2004). *Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones*. Caracas: Departamento de RR.HH.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Caballero, A. (2013). *metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología de como formularlos*. Lima : CENGAGE Learning.
- Calle, R., & Mosquera, E. (2019). *Clima Laboral y su Influencia en la motivación de los trabajadores*. Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4910>
- Camacho, V., Escalante, V., Quispe, L., & Salazar, M. d. (Julio de 2015). Motivación laboral hacia la investigación científica del profesional de enfermería asistencial en un hospital nacional. *Revista Enfermería Herediana*, 7(2). doi:<https://doi.org/10.20453/renh.v7i2.2560>
- Carhuancho, A. B. (2016). *Clima organizacional y motivación laboral en el personal de enfermería en el Centro Médico Naval, Callao, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6985>
- Carrasco, S. (2016). *Métodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Mc Graw Hill Educación.
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(84). doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Córdova, I. (2015). *El informe de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Guerrero, J. (2020). *Clima organizacional de la empresa molinería Grupo Ram SAC– 2019*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7087>
- Guevara, A., & Silva, I. K. (2017). *Motivación laboral y clima organizacional en los colaboradores del programa nacional de alimentación escolar Qali Warma Cajamarca*. Universidad Particular Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/400>
- Gutiérrez, A. L. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro de Lambayeque 2015*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/103>
- Gutierrez, P. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera UNO Oechsle - Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://acortar.link/EjJc2V>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Idrogo, R. (2018). *Clima organizacional y su relación con la motivación en la unidad de gestión educativa local - Ugel Provincia De Lambayeque – 2017*. USAT. <https://acortar.link/JYsCkf>
- Litwin, G., & Stringer, W. (1968). *Clima organizacional* .
- López , A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil . <https://acortar.link/uL1ppF>
- Louffat, E. (2017). *Capacitando al personal* . Lima: Pearson.

- Méndez, C. (2005). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un Método de Análisis Para su Intervención*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario Colombia.
- Meza, B. R., & Murillo, M. S. (2015). *El clima organizacional y su influencia en la motivación psicosocial de los funcionarios del área de vinculación de la Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP-Petroecuador*. Universidad Central de Ecuador, Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7463>
- Mogrovejo, M. (2020). *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil . <https://acortar.link/plq6H3>
- Narrea, J. (2021). *El clima organizacional y la motivación intrínseca de los servidores de la autoridad nacional del agua, en la ciudad de Lima, 2020*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7898>
- Nóblega, M., Vera, A., Gutiérrez, G., & Otiniano, F. (2018). *Criterios Homologados de Investigación en Psicología (CHIP) Investigaciones Cualitativas*. Lima.
- Ñordeña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Scielo*, 12(3), .263-274. Obtenido de <https://acortar.link/WIDKrx>
- Pastor, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Tesis pregrado, Lima. <https://acortar.link/ZWhONH>
- Pedraza, N. A. (13 de agosto de 2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista La Sallista*, 15(1), 90-101. doi:10.22507/rli.v15n1a9
- Peña, M. C., Díaz, G., & Carrillo, A. (2014). Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Pequeña Empresa Familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(1), 37-50. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499791
- Rivera, D. A., Rincón, J., & Florez, S. R. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>

- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17va Edición ed.). ADDISON-WESLEY.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*. México: Thomson.
- Rodríguez, G. (2017). *Clima organizacional y motivación laboral en el área de atención al cliente del BCP, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/dn8h1F>
- Rodríguez, Y., & Sanchez, F. (2020). *Clima organizacional y la motivación laboral en la empresa Soluciones Ambientales Seguras S.A.C. Independencia, 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz. <https://acortar.link/caCF0f>
- Romero, N. I. (2015). *Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la región Cajamarca para el periodo 2015*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/762>
- Rosales, G. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Gad Provincial de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Ambato. <https://acortar.link/CHBNUn>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Vargas , A., Perez, R., & Raymondi, Y. (2018). *Motivación y clima laboral de los colaboradores de la empresa Hilmart S.A.- 2014*. Universidad Autónoma del Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/734>
- Velarde, J. T., & Pastor, A. P. (2018). *clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Wong, A. A. (2018). *Diagnóstico del clima organizacional y su relación con el grado de motivación en los colaboradores de la estación de servicio Modelo S.A.C.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1196>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos



Investigación

Influencia del clima organizacional en la motivación de la empresa productos Lácteos naturales S.A.C - Chiclayo 2019

Instrumentos de recolección de datos

Estimados señores colaboradores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. me dirijo a usted con mi especial consideración y pedirle de favor, me apoye con la respuesta a las preguntas que se plantean acerca del clima organizacional y la motivación laboral.

Instrucciones

Cuestionario de clima organizacional

Marque la alternativa que usted crea conveniente en el cuadro que corresponda, teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En acuerdo	Total acuerdo

	Instrumento de clima organizacional (Litwin y Stringer, 1968)	1	2	3	4	5
1	¿En esta organización las tareas están claramente definidas?					
2	¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?					

3	¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?					
4	¿Conozco claramente las políticas de esta organización?					
5	¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?					
6	¿ . ¿En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas?					
7	¿El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas?					
8	¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación??					
9	¿En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar?					
10	¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?					
11	¿No confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?					
12	¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificando con él?					
13	¿Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?					
14	¿En esta organización salgo adelante cuando tomé la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?					
15	¿Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas?					
16	¿En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?					
17	¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?					
18	¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda?					
19	¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?					
20	¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?					
21	¿En esta organización hay muchísima crítica?					
22	¿En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?					
23	¿Cuándo cometo un error me sancionan?					

24	¿24. ¿La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?					
25	¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos?					
26	¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la?					
27	¿La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?					
28	¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?					
29	¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa?					
30	¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?					
31	¿Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización?					
32	¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?					
33	¿Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables?					
34	¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto?					
35	¿la dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?					
36	¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente?					
37	¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien?					
38	¿Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?					
39	¿Me siento orgulloso de mi desempeño?					
40	¿Si me equivoco, las cosas las ven mal a mis superiores?					
41	¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?					
42	¿Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra?					
43	¿Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?					
44	¿La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.?					
45	¿En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?					

46	¿La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable?					
47	¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos?					
48	¿Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes?					
49	¿Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?					
50	¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?					
51	¿Me siento miembro de un equipo que funciona bien?					
52	¿Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables?					
53	¿Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?					
54	¿En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses?					

Instrumento de motivación laboral

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

	Motivación laboral	1	2	3	4	5
	Necesidades de Logro					
1	Recibes bonos por tus funciones.					
2	El bono de incentivos te otorga al llegar al objetivo.					
3	Tus compañeros fueron evaluados para que tengan una línea de carrera					
4	El jefe inmediato te da la oportunidad de ascender a cargos superiores.					
5	Está de acuerdo con la remuneración que percibe.					
6	Busca usted superar los objetivos para que su salario aumente.					
7	El sueldo que recibe es de acuerdo al mercado laboral.					
8	Considera que el logro profesional dentro de la empresa cubre tus expectativas.					
9	Siente que cubre tus expectativas el sueldo que recibes mensualmente.					
10	El cambio o rotación de puestos hace que no sientas estabilidad.					
11	La renuncia de tus compañeros hace que no te sientas estable en la empresa					
	Necesidad de poder					
12	Su jefe ejerce el liderazgo.					
13	Los trabajadores del área que perteneces ejercen el liderazgo, dan solución al problema.					
14	Alguna vez tuvo que delegar sus funciones.					
15	El área donde se desempeña le permite innovar, mejorar, brindar ideas					
16	El supervisor de área acepta que corrija alguna idea que fue planteada en el equipo como solución.					
17	El programa de capacitación sirve como una ventaja competitiva en el área de su trabajo.					

18	Cuenta con capacitaciones frecuentes para que la información que brinde sea correcta.					
19	Tus compañeros evidencian actitudes positivas ante la reunión por parte del supervisor.					
20	La actitud es positiva ante los cambios que se dan en la campaña.					
	Necesidad de afiliación					
21	Tu jefe reconoce el trabajo que realizas.					
22	Le otorgan diplomas por cumplir con sus objetivos.					
23	El jefe hace reuniones grupales para que discutan sobre sus metas en ventas					
24	En las reuniones les da la información clara sobre sus comisiones que se efectuarán mensualmente.					
25	El trabajo en equipo mejora las condiciones de trabajo.					
26	Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.					
27	La relación que mantiene con su jefe inmediato es fluida.					
28	Las relaciones interpersonales en el área donde trabajas son óptimas					
29	Se siente satisfecho trabajando con los materiales facilitados por la empresa.					
30	Premian por tu esfuerzo con alguna recompensa					

Anexo 02: Validación de instrumentos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	GIANMARCO ÑAÑEZ CORTEZ	
PROFESIÓN	INGENIERO COMERCIAL	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 años	
CARGO	JEFE DE INVESTIGACIÓN	
Título de Investigación: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LACTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019.		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES y APELLIDOS	Cruz Villegas Noris Woody	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> , Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p> <p>Identificar las características del clima organizacional de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p> <p>Identificar las características de la motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p> <p>Medir el nivel de influencia que existe entre cada una de las dimensiones del clima organizacional y los elementos de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 69 preguntas 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 y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Clima organizacional(Litwin y Stringer 1968)	
1. ¿En esta organización las tareas están claramente definidas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Conozco claramente las políticas de esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿El exceso de reglas detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación??	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi	TA(X) TD()

25. ¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿La toma de decisiones esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿Las relaciones jefe - trabajador tienden a ser agradables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
34. ¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
35. ¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
36. ¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
37. ¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

25. ¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿La toma de decisiones esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿Las relaciones jefe - trabajador tienden a ser agradables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
34. ¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
35. ¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
36. ¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
37. ¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

38. ¿Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
39. ¿Me siento orgulloso de mi desempeño?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
40. ¿Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
41. ¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
42. ¿Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
43. ¿Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
44. ¿La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
45. ¿En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
46. ¿La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
47. ¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
48. ¿Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
49. ¿Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
50. ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

51. ¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
52. ¿Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
53. ¿Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
54. ¿En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
Motivación laboral (McClelland 1961)	
1. Intento mejorar mi desempeño laboral	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
2. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
3. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. Me gusta trabajar en competición y ganar	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
8. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

9. Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
10. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. A menudo me encuentro hablando de otras personas de la dependencia de sobre temas que no forman parte del trabajo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la dependencia.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> X </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES: Instrumento apto para su aplicación.	
3. OBSERVACIONES: Acorde a la realidad de estudio.	


Gianinardo Nájera Cortez
 INGENIERO EXPERTO
 REG. CIP. 211859

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO
DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL EXPERTO: Gianmarco Ñañez Cortez

ESPECIALIDAD: Administración de Negocios - MBA

DNI: 48065644

Por medio de la presente hago constatar que realicé la revisión del instrumento sobre "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019" elaborado por la bachiller NORIS WOODY CRUZ VILLEGAS, quién está realizando un trabajo de investigación titulado "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A.C – CHICLAYO 2019".

Una vez indicado las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Chiclayo, junio del 2021


Gianmarco Ñañez Cortez
INGENIERO COMERCIAL
REG. CIP. 211859

Nombre: Gianmarco Ñañez Cortez

DNI: 48065644

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ESHER GABI UBILLUS NEVADO
PROFESIÓN		CONTADOR
ESPECIALIDAD		MG. EN ADMINISTRACIÓN - GERENCIA EMPRESARIAL
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		+ 30 AÑOS
CARGO		GESTIÓN INSTITUCIONAL
Título de Investigación: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LACTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019.		
DATOS DEL TESIISTA		
NOMBRES y APELLIDOS		Cruz Villegas Noris Woody
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista <input type="checkbox"/> , Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION		<p>GENERAL</p> <p>Determinar la influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p> <p>Identificar las características del clima organizacional de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p> <p>Identificar las características de la motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p> <p>Medir el nivel de influencia que existe entre cada una de las dimensiones del clima organizacional y los elementos de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		<p>El instrumento consta de 69 preguntas 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 y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>

Clima organizacional(Litwin y Stringer 1968)	
1. ¿En esta organización las tareas están claramente definidas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Conozco claramente las políticas de esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿El exceso de reglas detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación??	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi	TA(X) TD()

trabajo sin estar verificando con él?	SUGERENCIAS: _____
13. ¿Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿En esta organización salgo adelante cuando tomé la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿En esta organización hay muchísima crítica?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Cuándo cometo un error me sancionan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

25. ¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿La toma de decisiones esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿Las relaciones jefe - trabajador tienden a ser agradables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
34. ¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
35. ¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
36. ¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
37. ¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

38. ¿Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
39. ¿Me siento orgulloso de mi desempeño?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
40. ¿Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
41. ¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
42. ¿Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
43. ¿Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
44. ¿La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
45. ¿En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
46. ¿La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
47. ¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
48. ¿Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
49. ¿Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
50. ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

51. ¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
52. ¿Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
53. ¿Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
54. ¿En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
Motivación laboral (McClelland 1961)	
1. Intento mejorar mi desempeño laboral	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
2. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
3. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. Me gusta trabajar en competición y ganar	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
8. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

9. Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
10. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. A menudo me encuentro hablando de otras personas de la dependencia de sobre temas que no forman parte del trabajo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la dependencia.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> X </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	SIN COMENTARIOS.
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ EXPERTO

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO
DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL EXPERTO: ESTHER GABI UBILLUS NEVADO

ESPECIALIDAD: Mg. EN ADMINISTRACIÓN - GERENCIA EMPRESARIAL

DNI: 16488988

Por medio de la presente hago constatar que realicé la revisión del instrumento sobre "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019" elaborado por la bachiller NORIS WOODY CRUZ VILLEGAS, quién está realizando un trabajo de investigación titulado "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019".

Una vez indicado las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Chiclayo, junio del 2021



Nombre: ESTHER GABI UBILLUS NEVADO

DNI: 16488988

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CLAUDIA EMILIA BENAVIDEZ NÚÑEZ
PROFESIÓN	INGENIERA CIVIL
ESPECIALIDAD	Ms. GESTIÓN PÚBLICA.
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 AÑOS
CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIA
Título de Investigación: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019.	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	Cruz Villegas Noris Woody
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL
	Determinar la influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019
	Identificar las características del clima organizacional de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019
	Identificar las características de la motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019
	Medir el nivel de influencia que existe entre cada una de las dimensiones del clima organizacional y los elementos de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 69 preguntas 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 y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Clima organizacional(Litwin y Stringer 1968)	
1. ¿En esta organización las tareas están claramente definidas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Conozco claramente las políticas de esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿El exceso de reglas detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación??	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi	TA(X) TD()

trabajo sin estar verificando con él?	SUGERENCIAS: _____
13. ¿Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿En esta organización salgo adelante cuando tomé la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿En esta organización hay muchísima crítica?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Cuándo cometo un error me sancionan?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

25. ¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
27. ¿La toma de decisiones esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿Las relaciones jefe - trabajador tienden a ser agradables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
34. ¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
35. ¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
36. ¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
37. ¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

38. ¿Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
39. ¿Me siento orgulloso de mi desempeño?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
40. ¿Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
41. ¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
42. ¿Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
43. ¿Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
44. ¿La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
45. ¿En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
46. ¿La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
47. ¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
48. ¿Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
49. ¿Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
50. ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

51. ¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
52. ¿Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
53. ¿Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
54. ¿En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
Motivación laboral (McClelland 1961)	
1. Intento mejorar mi desempeño laboral	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
2. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
3. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. Me gusta trabajar en competición y ganar	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
8. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

9. Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
10. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. A menudo me encuentro hablando de otras personas de la dependencia de sobre temas que no forman parte del trabajo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la dependencia.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 Cecilia E. Benavidez Núñez
 INGENIERA CIVIL
 Reg. CIP. N° 175824

JUEZ - EXPERTO

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO
DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL EXPERTO: CLAUDIA EMILIA BENAVIDEZ NÚÑEZ

ESPECIALIDAD: Ms. GESTIÓN PÚBLICA

DNI: 70609688

Por medio de la presente hago constatar que realicé la revisión del instrumento sobre "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019" elaborado por la bachiller NORIS WOODY CRUZ VILLEGAS, quién está realizando un trabajo de investigación titulado "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A.C – CHICLAYO 2019".

Una vez indicado las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Chiclayo, junio del 2021



Nombre: Claudia Emilia Benavidez Núñez

DNI: 70609688

Anexo 03: Resolución de proyecto de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0951-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0661-2019/FACEM-DA-USS, de fecha 24/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, sobre emisión de la resolución de Asesor (a) Metodólogo (a), y ;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Metodólogo, es el docente que imparte el curso de investigación propuesto por la Escuela Académico Profesional, el cual acompaña al estudiante en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

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

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

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, a (l) (la) docente **Dr. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO**, como Asesor (a) Metodólogo (a) de los estudiantes del X ciclo, de la sección B, que cursaron la asignatura de Investigación II, de la EAP de Administración del semestre académico 2019-I, modalidad distancia, según se detalla en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Carmen Prado
Dra. Carmen Elizabeth Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Paula Morán
Mg. Sandra Morán Guzmán
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 461610 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.us.edu.pe

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0951-FACEM-USS-2019

N°	NOMBRE DEL ESTUDIANTE	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
1	ARIAS CHAVEZ, JAIRO SIMEON	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, LIMA 2019
2	ARIZOLA CABANILLAS, JOSE ORLANDO	DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y PROPUESTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA DE LA MOLINA, LIMA - 2018
3	CASTRO VIDAL, EDWIN ARTURO	ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL BASADO EN EL MODELO DE ALLEN Y MEYER, EN LA EMPRESA NICOLL PERÚ S.A - LAMBAYEQUE 2019
4	CIEZA SAENZ, MARIO DENNIS	RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA UNIMAQ, LIMA 2019
5	CRUZ VILLEGAS, NORIS WOODY	INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LACTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019
6	DAVILA MUGUERZA, ROBERT MISAEAL	APLICACIÓN DE UN PLAN DE MOTIVACION PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SECURGRAMA S.R.L, CHICLAYO, PERIODO 2019
7	DAZ ROMERO, VICTOR HUGO	PROPUESTA DE UN PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA ACADEMIA DE FUTBOL EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA 2018
8	ESPINO FERREL, JESUS RICHARD	EVALUACIÓN DEL ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PARA LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
9	FUJISHIMA SALINAS, LORENA LILIANA	PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GESTORES DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA LUCKY SAC - LIMA, 2018. PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
10	GARRIDO MUÑOZ, ADOLFO ABEL	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA UNIMAQ LIMA-2019
11	HUANCAS RETTEZ, GRIS MAYTE	EL EMPOWERMENT Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL ESTUDIO CONTABLE RODAS CHICLAYO, 2019
12	MENDOZA JUAREZ, JERRY JAMES	ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA SELECT TUMBES 2018
13	MORALES CASTILLO, MILUSKA MARILU	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA, Sede San Martín de Porres 2019
14	NAJARRO MEJIA, LUGUI ABEL	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, ÁREA DE ALMACÉN LIMA, 2019
15	NESTARES ARTEAGA, MIGUEL ANGEL	CALIDAD DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL ACADÉMICO DE LOS CARGOS DE ASESORES DE CONFIANZA EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ, AÑO 2019

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

0951-FACEM-USS-2019

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0951-FACEM-USS-2019**

16	QUISPE ALEJOS, LUIS ALBERTO	RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL DISTRITO DE CHORRILLOS - LIMA 2019
17	REYES ALVARADO, KATHERINE CARLA	CLIMA INSTITUCIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES" DE ICA - 2019
18	SALAS YARUPAITAN, MILAGROS	RELACIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - SEDE SAN ISIDRO, LIMA 2018.
19	SAMAME BARBOZA, TATIANA LISSETH	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUTERVO, CAJAMARCA, 2019
20	TORRES ABAD, ANGELICA ENEDINA	RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ASISTENTES DE OPERACIONES EN LA CAJA HUANCAYO, JUNÍN 2019
21	TORRES ROJAS, LUIS ALBERTO	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN TALLER DE MECANICA AUTOMOTRIZ EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE - LIMA 2019
22	VARGAS ALVAREZ, MANUEL RENATO	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORÍA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019
23	ZAVALA VELAZCO, ROSA MARIA GRACIELA	LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION



ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 04: Carta de autorización para la investigación

AUTORIZACIÓN DE DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA.

Chiclayo, 10 de junio del 2021

Sres.:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Escuela de administración

Ante todo, reciban un cordial saludo y por medio de la presente les manifestamos que la bachiller Noris Woody Cruz Villegas con DNI 45198545 estudiante de la escuela de administración de la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo ha sido aceptado satisfactoriamente por parte de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C para realizar su trabajo de investigación de tesis sobre "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACION DE LA EMPRESA PRODUCTOS LACTEOS NATURALES S.A.C-CHICLAYO 2019" por el cual se le autoriza y otorga las facilidades para realizar dicho estudio en la empresa con el apoyo y colaboración de los directivos y colaboradores.

Sin más que decir me despido deseándole muchos éxitos en su vida profesional.

Atentamente

PRODUCTOS LACTEOS NATURALES S.A.C

Omgar E. Fátima Alama
GERENTE GENERAL

Anexo 05: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Tipo y diseño Investigación	Población y muestra
Influencia del clima organizacional en la motivación de la empresa productos lácteos naturales S.A.C - Chiclayo 2019.	¿Cuál es el grado de influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C., Chiclayo 2019?	<p>General Determinar la influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p> <p>Específicos Identificar las características del clima organizacional de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p> <p>Identificar las características de la motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p> <p>Medir el nivel de influencia que existe entre cada una de las dimensiones del clima organizacional y los elementos de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p>	<p>H1: Existe influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019.</p> <p>Ho: Existe influencia del clima organizacional sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Productos Lácteos Naturales S.A.C. Chiclayo 2019</p>	Clima organizacional	Estructura	Enfoque: cuantitativo Tipo: descriptiva, correlacional Diseño: No experimental y transversal	Población: 30 colaboradores Muestra: se consideró a toda la población de estudio los 30 trabajadores
				Responsabilidad			
				Recompensa			
				Desafíos			
				Relaciones			
				Cooperación			
				Estándares			
				Conflicto			
				Identidad			
				Motivación laboral	Necesidad de logro		
					Necesidad de poder		
					Necesidad de afiliación		

Anexo 06: Formato T1

Anexos N°04. Formato T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de junio del 2021


Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Cruz Villegas Noris Woody con DNI 45198545

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PRODUCTOS LACTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Cruz Villegas Noris Woody	45198545	

Anexo 07: Acta de originalidad.



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución **N°0951-FACEM-USS-2019**, presentado por la Bachiller, **NORIS WOODY CRUZ VILLEGAS**, con su tesis Titulada **"INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACION DE LA EMPRESA PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A.C - CHICLAYO 2019"**

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, 21 de abril de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

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

Anexo 08:Reporte turnitin.

Reporte de similitu

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACION
AL EN LA MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA
PRODUCTOS LÁCTEOS NATURALES S.A
.C**

AUTOR

Noris Woody Cruz Villegas

RECuento DE PALABRAS

17798 Words

RECuento DE CARACTERES

96658 Characters

RECuento DE PÁGINAS

77 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

305.0KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 21, 2022 12:29 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 21, 2022 12:35 PM GMT-5

● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada b:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cr

Resumen

Anexo 09: Aplicación del instrumento (fotos)

Respuesta a encuesta



Fuente: Obtenido por la investigadora

Respuesta a encuesta



Fuente: Obtenido por la investigadora

Respuesta a encuesta



Fuente: Obtenido por la investigadora

Respuesta a encuesta



Fuente: Obtenido por la investigadora

Respuesta a encuesta



Fuente: Obtenido por la investigadora