



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA  
CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA AMÉRICA  
MÓVIL PERÚ S.A.C DEL AÑO – 2016**

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

**AUTOR**

**Bach. Huamán Chinchay Osver**

**ASESOR**

**MG. Sánchez Tarrillo Segundo Juan**

**<https://orcid.org/0000-0002-6763-760X>**

**Pimentel - Perú**

**2016**

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA CULTURA  
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C DEL AÑO – 2016**

Aprobación de la tesis

---

Dr. Ramos Farroñán Emma  
Verónica  
Presidenta del jurado

---

Mg. Reyes Reyes Carla  
Angélica  
Secretaria

---

Mg. Suysuy Chambergo  
Ericka  
Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, que es mi apoyo constante y gran amigo.

Osver Huamán Chinchay

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida que con tanto esfuerzo he culminado. Gracias a mi familia por el apoyo para seguir adelante.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma nos ayudaron a crecer como personas y como profesionales.

Agradezco también de manera especial a nuestros catedráticos quiénes con sus conocimientos y apoyo supieron guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

Osver Huamán Chinchay

## Índice

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice .....	v
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Introducción.....	ix
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Situación Problemática .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del Problema .....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. Delimitación de la Investigación.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. Justificación e importancia de la investigación .....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Limitaciones de la investigación .....</b>	<b>20</b>
<b>1.6. Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
<b>1.7. 2.1. Antecedentes del estudio .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2. Estado del arte .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3. Base teórica científicas.....</b>	<b>29</b>
<b>2.1.1. Motivación .....</b>	<b>29</b>
<b>2.1.2. Cultura organizacional.....</b>	<b>1</b>
<b>2.4. Definición de la terminología.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2. Población y muestra .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3. Hipótesis.....</b>	<b>7</b>
<b>3.4. Variables .....</b>	<b>7</b>
<b>3.5. Operacionalización .....</b>	<b>8</b>
<b>3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>12</b>
<b>Métodos .....</b>	<b>12</b>
<b>3.7. Procedimiento para la recolección de datos .....</b>	<b>12</b>

<b>3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos</b> .....	12
<b>3.9. Principios éticos</b> .....	13
<b>3.1. Criterios de rigor científico</b> .....	13
<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> ....	14
<b>4.1. Resultados en tablas y gráficos</b> .....	15
<b>4.2. Discusión de resultados</b> .....	39
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	42
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	55
<b>6.1. Conclusiones</b> .....	56
<b>6.2. Recomendaciones</b> .....	57
<b>ANEXOS</b> .....	64

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar si la motivación influye en la cultura organizacional de los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

Se realizó un estudio descriptivo- correlacional con un diseño no experimental, donde la población estuvo conformado por un total de 60 trabajadores de la empresa, entre directivos, jefes verificadores, control interno de la empresa América móvil Perú S.A.C., los mismos que formaron parte de la muestra, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas para obtener la información que se requirió para la presente investigación.

Los resultados de la motivación en la empresa América móvil Perú S.A.C. muestran que 41% de los encuestados es mucho el nivel de frecuencia de preocupación de su jefe inmediato por el bienestar de los trabajadores, el 37% poco y el 22% muy poco, también el 80% de los trabajadores considera que su trabajo no le permite proyectar su vida laboral y el 20% que si además el 53% de los trabajadores considera que no debería mejorar la comunicación con su jefe mientras que el 47%, además el 40% de los trabajadores considera que debe mejorarse las capacitaciones, para el 25% debe de mejorarse las capacitaciones, para el 20% debe de mejorarse las remuneraciones y para el 15% se debe mejorar las relaciones. Finalmente se concluye que las estrategias motivacionales para mejorar la cultura organizacional son básicas para que los empleados se involucren y comprometan, el crear hábitos institucionales en los que diariamente se valore el esfuerzo del trabajador y se mantenga una cultura dentro de la empresa que permite a la empresa su desarrollo.

**Palabras clave:** motivación, cultura organizacional, estrategias

### **Abstract**

The research aimed to determine whether the motivation influences the organizational culture of the company workers America Mòvil Perù SAC

Descriptive-correlational study with a non-experimental design, where the population consisted of a total population of 60 company employees, including directors, heads verifiers internal control of the company America Mòvil Perù SAC, the same that were part Sample, who were applied a questionnaire of 24 questions to obtain the information required for this investigation.

The results of motivation in the company America Mòvil Perù SAC show that 41% of respondents is much the frequency level of concern of his boss immediately for the welfare of workers, 37% short and 22% very little, also 80% of workers believe that their work does not allows to project their working lives and 20% if 53% plus workers believe should not improve communication with your boss while 47%, plus 40% of workers believe that the training should be improved, for 25% of the training must be improved to 20% must be improved wages and 15% should improve relations. Finally, it is concluded that motivational strategies to improve organizational culture is essential for employees to get involved and committed, creating institutional habits in daily is valued worker effort and a culture is maintained within the company which enables the business development.

Keywords: motivation, organizational culture, strategies

**Key Words:** Motivation, organizational culture, strategies

## **Introducción**

Para Robbins & Timothy(2009) la motivación como aquel esfuerzo por realizar de manera apropiada una acción, dicho esfuerzo está ligada a un objetivo y a satisfacer las necesidades que en primer lugar se satisface una necesidad individual y la cual impulsa a satisfacer una necesidad organizacional. Por otro lado, Espinosa (2009) menciona que dentro de una empresa siempre se va formar la cultura organizacional, y esta yace desde los años 70, debido al éxito de las empresas japonesas, además se quería añadir principios y valores de las empresas norteamericanas. El término acuñado ha sido el de cultura organizacional o cultura empresarial

La empresa en estudio, se encuentra bien establecida, cuenta con un organigrama donde especifica cada área y sub área detallando cada puesto de trabajo contando así también con niveles jerárquicos de los cuales se observó e identifico que este organigrama se adecua al personal que se necesita , es decir , el personal no se adecua a la estructura del organigrama de tal forma que la empresa no tiene un límite de puestos en el trabajo , siendo así que el número de puestos aumenta dependiendo de lo que se requieran en el momento , afectando por ende al clima y cultura organizacional , ya que el ambiente y la oficina se sobrecarga de personal , siendo incómodo para los trabajadores. Es por ello que la investigación trata de encontrar estrategias motivacionales para mejorar la cultura organizacional de la América Móvil Perú SAC.

En la investigación se planteó como problema de investigación saber ¿Cómo influye la motivación en la cultura organizacional de los trabajadores en la empresa América Móvil Perú S.A.C.?

El objetivo fue determinar si la motivación influye en la cultura organizacional de los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

La metodología se apoyó en un estudio descriptivo- correlacional con un diseño no experimental, la población estuvo conformada por un total de 60 trabajadores de la empresa, entre directivos, jefes verificadores, control interno de la empresa América móvil Perú S.A.C., los mismos que formaron parte de la muestra, y respondieron un cuestionario de veinte cuatro preguntas para poder extraer los datos que se requirieron para la presente indagación. La hipótesis plantea si la relación entre la motivación y la cultura organizacional es positiva entonces existirá un mejor entendimiento entre los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

La investigación estuvo compuesta por 6 capítulos, siendo los siguientes:

El I Capítulo detalla el problema de la investigación, la delimitación, además los objetivos, la justificación e importancia, y las limitaciones.

El II capítulo se conformó por el marco teórico, este incluye los antecedentes, el estado de arte, la base teórica, y la definición de los términos.

El III Capítulo estuvo compuesto por metodología, tipo, diseño, población, muestra, hipótesis, operacionalización métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los criterios éticos y criterios de rigor científico.

El IV Capítulo estuvo conformado por el análisis e interpretación de los resultados.

El V Capítulo compuesto por la propuesta.

El VI Capítulo estuvo compuesto por conclusiones y las recomendaciones.

# **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Situación Problemática**

Si bien sabemos, la motivación es un punto clave para la satisfacción laboral en un trabajo, todo gerente que desee que su empresa avance de forma satisfactoria y los trabajadores no tengan problemas en sentir un buen clima laboral deben tener en cuenta este punto, muchas veces no se toma en cuenta o no se da la debida importancia a este factor tan importante pasándolo por alto muchas veces, sin darse cuenta que en muchos casos, si este factor no funciona bien en su empresa puede generar un gran malestar entre los trabajadores y en la peor de las ocasiones renunciar. Para que una persona se desenvuelva correctamente tanto en su vida cotidiana como en lo laboral es necesario que este motivada. (García, 2012)

En este caso, la motivación del trabajador tienda a tener una importancia relevante dentro de la compañía para lo cual también se debe considerar un ambiente de trabajo agradable de tal forma que se tenga como resultados trabajadores satisfechos con la empresa donde trabajan.

En muchos casos el autoritarismo está presente, haciendo minimizar el trabajo de los colaboradores y haciéndolos sentir inferiores, esto se vuelve un problema para el buen desempeño si es que no es identificado cuando se está iniciando la desmotivación, como bien menciona el supervisor o encargado debe procurar no prestar atención al trabajador cuando el problema ya está dado, sino monitorizar diariamente o en un rango de tiempo no muy largo el trabajo o procesos que se evalúen para evitar encontrar soluciones cuando el problema ya este dado. (Ramírez, et al. 2012)

En este sentido, cuando se trata del desempeño de los trabajadores se hace necesario realizar una supervisión constante de tal

manera que cuando se presenten inconvenientes que pueden afectar a la misma se pueda atender con anticipación y darle una solución adecuada.

Otro ámbito que se debe tomar en cuenta es que cuando se quiere lograr un objetivo común en la empresa no solo el implicado debe ser el gerente, sino que este debe motivar a que los trabajadores se sientan parte de ello, como lo expone Martín (2017) “que los dirigentes de las empresas deben involucrar a sus trabajadores en las metas y objetivos, mediante reuniones donde ellos transmitan sus opiniones”

### **Internacional.**

Guerra (2015) menciona que en Colombia las empresas han apuntado sus esfuerzos hacia el establecimiento de estrategias que motiven a sus colaboradores, puesto que los directivos de las empresas tienen claro que es sólo de esta manera es que se va poder tener una productividad elevada en sus organizaciones, así mismo, los colaboradores van a poder sentirse realizados tanto en su vida personal como profesional, contribuyendo así al logro de los objetivos planteados por la empresa.

En este caso, se menciona que el desarrollo del trabajador viene a ser un elemento importante dentro de la empresa por lo cual la motivación de los mismos es trascendental para el perfeccionamiento del trabajador y de la organización.

Se ha observado que en el CONALEP se han implantado el reto de poder evaluar cuáles son los factores que afectan la motivación, se obtuvo como resultados que se observa que las condiciones laborales de los trabajadores del colegio nacional Plantel Iztpalapa analizando así que las condiciones de los trabajadores son poco favorables, así como

también la falta de interés en la planeación obteniendo así un personal de trabajo desmotivado. (Herrera, 2013)

En este sentido, los factores intrínsecos y extrínsecos de un trabajador deben ser considerados de tal manera que se pueda determinar los factores de la motivación y satisfacción de los mismos con el fin de establecer estrategias que mejoren dichos factores.

Para Rodríguez (2015), es necesario que una organización se dote de valores los cuales permitan llegar a conseguir los objetivos planteados, dichos valores tienen que ser impartidos entre trabajadores, que junto con las actitudes, conocimientos y habilidades se va formar una cultura organizacional fuerte.

Se puede decir que la efectividad de la empresa depende mucho de un buen clima laboral, donde se promueva el desarrollo de las competencias de los trabajadores a través de estrategias que motiven el desarrollo de los mismos.

Se tiene en cuenta que se vive en un mundo globalizado, el que está en constante cambio, es ahí donde las empresas tienen que poner atención para poder seguir compitiendo en el mercado, y uno de los recursos que mayor hincapié se tiene que tener es el recurso humano, ya que en estos tiempos los clientes valoran el servicio que reciben. Por ende, se tiene que tener a los trabajadores muy motivados, a tal punto que sientan que son la parte fundamental del éxito de la organización para la que laboran. (Bejarano, 2014)

Se puede aseverar que, el éxito de las organizaciones depende netamente del buen desempeño de los colaboradores, pues estos funcionan como la parte estratégica para la competitividad empresarial.

### **Nacional.**

Para que la empresa marche bien, se tiene que tomar en cuenta que esta debe de contar con una cultura organizacional bien acentuada, donde el personal este comprometida con su trabajo, además que se pueda percibir el respeto entre todos, y la confianza para poder expresar alguna inquietud, así mismo se les debe impartir capacitaciones para que estos puedan incrementar sus habilidades, y brindar a los clientes un servicio eficaz. (Terzolo, 2014)

Se motiva a los trabajadores por medio de estímulos, añadido a ello, se tiene a las condiciones físicas y de equipos que se les proporcione, pues muchos trabajadores no tienen las herramientas necesarias para desempeñarse bien, por lo tanto, el servicio que brindan no es el adecuado para los clientes. (Velarde, 2012)

Se puede decir que la motivación puede traer como resultado que el trabajador adopte actitudes de superación dentro de un ambiente de trabajo agradable de esta manera se obtendrá los resultados que la empresa busca de cada trabajador.

Una de las estrategias que han implantado las organizaciones es la rotación de personal, pero para realizar esta acción se tiene que tomar en cuenta diversos factores, como la productividad, la comunicación, entre otros. Además, se toma en cuenta a las actitudes que tienen los empleados para poder detectar por qué pueden estar desmotivados y poder solucionar dichos aspectos. (Rodríguez., 2013)

En este caso, la responsabilidad de los que dirigen la empresa es determinar si existen razones que generen una desmotivación en los empleados de la empresa, de esta manera se podrá tomar las acciones necesarias y mantener así un buen ambiente de trabajo.

Cada organización empresarial tiene una cultura organizacional diferente, pero lo que cada una de estas quiere es que sus empleados tengan engagement hacia la empresa, pues es solo de esta manera que se va poder crecer de manera óptima, lo cual genera bienestar para la empresa como para sus empleados. (Yzaguirre, 2015)

### **Local.**

Actualmente vivimos en un mundo donde se sabe que las organizaciones han dado un giro radical, mucho antes de estas últimas décadas. Es por ello que los gerentes y dueños de las empresas están optando por enfocarse en el colaborador y darle un clima y cultura organizacional estable. Por otro lado, otro factor importante en una organización es la cultura organizacional ya que mide el ambiente laboral y este actúa como medidor del buen ambiente que se le da a las personas que trabajan. (Liñan, 2014)

En muchas organizaciones la cultura organizacional se puede observar a grandes rasgos y están evidentes que se puede ver que la acción de la gente tiene un cambio cuando cruzan las puertas de la empresa. Lo cual no debe suceder, el trabajo no tiene por qué verse como una situación de hostigamiento diario solo para obtener dinero, es por ello que los gerentes ahora, se enfocan en darle una tranquilidad y un buen ambiente de trabajo ya que un trabajador motivado y con un trabajo que le brinda un ambiente cómodo produce mejor y de forma más eficaz. (Canepa, 2015)

La empresa cuenta con un organigrama donde especifica cada área y sub área detallando cada puesto de trabajo contando así también con niveles jerárquicos de los cuales se observó e identifico que este organigrama se adecua al personal que se necesita , es decir , el personal no se adecua a la estructura del organigrama de tal forma que

la empresa no tiene un límite de puestos en el trabajo , siendo así que el número de puestos aumenta dependiendo de lo que se requieran en el momento , afectando por ende al clima y cultura organizacional , ya que el ambiente y la oficina se sobrecarga de personal , siendo incómodo para los trabajadores.

Cada perfil de puesto tiene su descripción y cada área delegadas sus funciones plasmadas en el MOF de la empresa, pero actualmente se encuentra desactualizado, siendo esto un obstáculo para una adecuada cultura organizacional. Esta empresa maneja línea de autoridad en muchas áreas y departamentos de una forma correcta siendo lo contrario de otros. Tiene líneas de mando que son delegadas por una persona ya que puede abastecerse para hacer distintas actividades que en este caso haría un jefe de área como, por ejemplo, supervisar, entrevistar, dirigir, valorar.

Las tareas específicas que se realizan en la empresa a investigar son en primer lugar, adquiere mercadería para poder ingresar los equipos , después de almacenar todo esto guardado promociona sus ofertas en el mercado para que así haya una mayor rotación de productos, después de que se vende se factura, se le entrega la factura al cliente y finalmente se cobra, al terminar todo este proceso se contra la calidad de las ventas realizadas, así como el soporte de ventas supervisar y guiar el área , asesorar a los activadores que son parte del área de operaciones de la empresa así como también el área de almacén verificando stocks , tomando pedidos de los celulares o mercadería faltante.

Dentro de la empresa se ha observado que existe la duplicidad de funciones como, por ejemplo, la Contadora es también Jefa de Personal, el encargo del área de Altas, es también el encargado del área de Sistemas viéndose una motivación deficiente no solo en esa área, sino

en otras de las áreas de la empresa ya que lo ideal es que el trabajador, se desempeñe bien en una de las áreas mas no tener funciones extras y desempeñarlas de forma incorrecta.

Otro punto importante que se pudo detectar, es que muchas veces en algunos casos se utiliza el autoritarismo para solucionar los problemas, siendo así que también algunos trabajadores no respetan a las personas que los controlan o auditan, viendo a sus jefes como personas imponentes sin lugar a dar algún aporte para mejorar el trabajo haciendo que esto los haga sentir un tanto desmotivados también.

Cada jefe de área, así como el gerente tiene constante comunicación con los trabajadores de la empresa, ya sea diariamente, se supervisa las actividades, cualquier inquietud o duda que se tenga con respecto al trabajo siempre hay una constante comunicación, en este ámbito se puede decir que tanto los jefes de área como el gerente no son jefes que se caracterizan por el ausentismo.

Se analizó la situación y se puede afirmar que existen tanto cosas positivas como negativas, entonces de seguir esta situación en la empresa, el volumen de las ventas descenderá, ya que si dentro de la organización no hay un orden en cada área cada trabajador hará lo que crea conveniente sin respetar a los supervisores asimismo utilizando el autoritarismo y esto conllevará a una cultura organizacional deficiente.

Se observó todos los inconvenientes de esta empresa y se podrían tomar medidas como , por ejemplo una capacitación sobre lo que relaciones humanas , así mismo también basándose en un programa de incentivos internos y externos, así como también elaborar y hacer conocer a los trabajadores el organigrama de la empresa y el MOF para que cada uno tenga bien definido y claro las actividades que se deben realizar y respetarlas , otra medida que se tomó , es delegar

las funciones necesarias y que correspondan a cada trabajadores evitando la duplicidad , porque esto solo ocasiona que los trabajadores no hagan bien uno de sus cargos . Evaluar también la posibilidad de que la empresa tenga una estructura definida, es decir que el personal se adapta al organigrama ya estructurado no aumentar de puesto ocasionando un desorden en la estructura de la empresa.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cómo influye la motivación en la cultura organizacional de los trabadores en la empresa América Móvil Perú S.A.C.

## **1.3. Delimitación de la Investigación**

La indagación se ejecutó en AMÉRICA MÓVIL SAC teniendo como participantes a los trabajadores de la misma, investigación que se realizó en el año 2016, quedando ubicada en la ciudad de Chiclayo. Por otro lado, la empresa tiene como beneficiarios a toda la población de limeña que desee adquirir un servicio de telefonía móvil.

## **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

Se ha justificado teóricamente, pues para Ñaupas, et al. (2014) la investigación busca a través de conceptos y teorías sobre la motivación y la cultura organizacional, poder explicarlas por medio de teorías, y contrastarlas con el escenario que presenta la empresa América Móvil Perú S.A.C.

Metodológicamente se justifica, ya que, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, y el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, y su diseño fue no experimental. (Ñaupas, et al.,2014)

Socialmente, la investigación beneficiaria a los trabajadores y dueños ya que se plantean estrategias de mejoras en la motivación y cultura de la empresa, también a los clientes ya que podrán contar con

personal más amigable en la atención de sus necesidades gracias a la información de esta investigación. (Ñaupas, et al.,2014)

Con respecto al punto de vista económico al tener trabajadores motivados y con una cultura organizacional definida se podría contar con una empresa más productiva y mejorar la rentabilidad de la empresa América Móvil Perú S.A.C. (Ñaupas, et al.,2014)

La importancia de esta investigación está en la decisión de tomar en cuenta la información obtenida y aporte que se ha realizado a través de la propuesta, lo que va a permitir mejorar la motivación de los colaboradores y generar una cultura organizacional definida que puede permitir mejorar las relaciones en la empresa y conllevar a que sea más productiva y ser más competitiva para mejorar su rentabilidad.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

La falta de tiempo por los horarios de trabajo del investigador fue la limitante, pero que gracias a la colaboración de los docentes de la universidad y excelente apoyo del gerente y colaboradores de la empresa América Móvil Perú S.A.C. en permitirnos encuestarlos y tener acceso a información no pudo concluir la investigación.

### **1.6. Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar la influencia de la motivación en la cultura organizacional de los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

#### **Objetivos específicos**

Analizar la motivación de los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

Analizar la cultura organizacional de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

Establecer estrategias de motivación para mejorar la cultura organizacional de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

**1.7.**

## **2.1. Antecedentes del estudio**

### **Internacionales**

En Guatemala, Pineda y Godínez (2011) realizó una investigación *sobre la relación que se tiene en una inmobiliaria*, donde se tuvo como objetivo describir como se llevan los trabajadores. La problemática describe que en la empresa sea observado que los trabajadores no están comprometidos, además su ánimo al momento de realizar sus tareas es bajo, pues cuenta con 50 trabajadores en total comprendidos entre 20 a 65 años de ambos sexos de condición económica media. Los resultados muestran cuando los colaboradores están más motivados su productividad es mayor. A mayor motivación, mejor clima, es por esto que los colaboradores trabajan tranquilos y con entusiasmo. Se concluye que el afecto y la relación entre jefe-colaborador es confortante, pero se debe trabajar para que esta relación sea cada vez mejor.

En Cádiz, Goncalves (2011) realizó una investigación sobre el comportamiento de la empresa y la gestión por competencias en una institución artística, planteando para ello como objetivo, analizar el nivel del clima como también la cultura en la institución. La problemática describe que con la llegada de la tecnología los colaboradores se han vuelto dependientes de eso, hacen que todo sea mecanizado, pero al mismo tiempo hay mayor conexión, mejorando las interrelaciones entre jefes y trabajadores, esto conlleva a un ambiente muy tenso. Los resultados indican que la cultura y clima organizacional, en la dimensión del apoyo de valores más significativos indican que el 87,3% tienen buena relación, mientras que el 83,7% asevera que el ambiente es agradable; sin embargo, el 84,2% tuvo apoyo para resolver problemas y el 81,2% esta estimulado para hacer el trabajo de manera diferente. Se concluye que la organización se preocupa por capacitar a sus

colaboradores, lo cual hace que estos se sientan valorados y motivados, además la percepción que tienen de sus jefes es muy buena

En México Medina (2013) se realizó una investigación sobre cultura organizacional y motivación laboral en una universidad, se planteó como objetivo analizar la relación entre las variables. La problemática describe que se ha podido detectar que hay ciertos elementos de la cultura en la empresa que están afectando en el rendimiento de los empleados, pues debido a esto realizan su trabajo un poco desalentado, y esto es percibido por los estudiantes, pues aquellos que imparten las enseñanzas están desmotivados. Los resultados muestran que la universidad no proporciona a sus trabajadores las condiciones necesarias ni el apoyo para estos puedan desenvolverse, y se ha detectado que la comunicación entre jefes y colaboradores es pésima. Se concluye que la parte administrativa de la universidad debe desarrollara estrategias para poder tener grandes cambios, donde la base primordial sea mantener a sus docentes contentos, y que estos puedan transmitir a los estudiantes todos sus conocimientos gratamente.

En Ecuador, Suárez (2014) realizó una investigación sobre estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la unidad de negocio de supply chain Guayaquil de Nestlé, donde se tuvo como objetivo determinar las características de la cultura organizacional dominante en la Unidad de Negocio de Supply Chain de Nestlé. La problemática describe que la sede central de la empresa se encuentra en Suiza, en ese país la cultura es diferente, por lo que en Ecuador es muy diferente, por lo tanto, existen discrepancias entre directivos, los cuales mediante estrategias han logrado superar en favor de los empleados y clientes. Los resultados muestran que la empresa se ha dispuesto a entregar a sus trabajadores el mejor clima laboral, donde constantemente se les está capacitando y dando la oportunidad de

ascender mediante las capacitaciones. Se concluye que, la empresa ha podido superar las diferencias de las culturas, todo esto en beneficio de sus trabajadores, esto ha hecho que la empresa sea líder en el mercado, la cual se preocupa tanto por el bienestar de su personal como de sus clientes.

### **Nacionales.**

En Lima, Cáceres (2012) realizó una averiguación referente a la como es la cultura *empresarial y su relación con el desempeño de los profesores*, donde se tuvo como objetivo determinar si existe relación entre las variables. En cuanto al problema se ha podido detectar que las instituciones han optado por realizar evaluaciones respecto a la cultura empresarial. Los resultados muestran hay una correlación moderada, pues la persona que dirige la institución está poco capacitada, y no tiene el perfil de ser un líder democrático. Se concluye que se debe elaborar programas de capacitación en mejoramiento de los líderes y autoridades con fin de mejorar la cultura organizacional con fin de promover una mejor calidad de educación en la institución en estudio.

En Lima, Guerra (2012) realizó un estudio sobre *incompatibilidades de la cultura organizacional en la sostenibilidad de una entidad del estado*, donde se tuvo como objetivo identificar cuál ha sido la influencia de la cultura organizacional sobre la sostenibilidad organizacional del 2008 al 2012. El problema se centra en que hay ciertos comportamientos inadecuados de personal que recientemente ha ingresado a laborar. Los resultados muestran que existe una buena comunicación en la organización, así mismo se han planteado políticas que han mejorado la cultura organizacional. Se concluye que la cultura de una organización es dinámica, pero se ha podido apreciar que en Arena y Esteras corresponden a las percepciones forjadas durante los

primeros años de la asociación tales como el trabajo colectivo basado en prácticas de reciprocidad y el fuerte enfoque social.

En Trujillo Altivez y Ramírez (2013) realizaron una investigación sobre la implicancia entre las compensaciones en la motivación en una empresa de repartos, se planteó como objetivo establecer la relación entre las variables. La problemática describe que la compañía ha crecido considerablemente y se ha posicionado, pero las condiciones que le ofrecen a su personal sigue siendo el mismo, este no ha tenido ningún cambio, además se ha podido observar que la productividad de los colaboradores es baja, debido a que ellos no han percibido ninguna acción que los lleve a motivarlos. Los resultados muestran que la satisfacción es baja, pues el 75% se encuentra insatisfecho, y solo el 25% está satisfecho. Se concluye que es necesario implantar acciones motivacionales, como incentivos, también se debe revisar el sueldo que se le da a cada trabajador, ya que este debe ser de acuerdo a sus labores, y también se deben implementar actividades recreacionales.

En Piura, Farfán (2013) realizó un estudio respecto a cómo se relaciona la motivación y el rendimiento académico, se planteó como objetivo determinar la relación entre las variables. La problemática refiere que en muchas instituciones se ha podido observar que los alumnos muestran poco interés por materias como el inglés debido a factores internos y externos. Los resultados muestran que es necesario la motivación para mejorar la retención y comprensión del curso, y esto es por medio de contenidos didácticos. Se concluye que el docente, tiene que realizar sus clases interactivas las cuales permitan al alumno motivarse al grado de poder tener notas sobre el nivel aprobatorio.

En Lima Yupanqui (2014) realizó un estudio sobre *influencia de la motivación en el desempeño laboral*, donde se tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral. La

problemática describe que es posible que en el caso de la empresa en estudio los gerentes solo toman en cuenta el nivel de la productividad y competitividad que desean sin tener en cuenta las opiniones y recomendaciones de los trabajadores, sin saber si están motivados para el trabajo que se está realizando lo cual no permite que el trabajador no de lo mejor de el para la empresa. Los resultados muestran que, si tiene influencia en desempeño laboral, lo que ha determinado que los trabajadores no tienen ni capacitaciones, ni incentivos y tampoco existe un plan definido en motivación lo que ha permitido es que lo trabajadores no sienten la voluntad de ser más productivos. Se concluye que es preciso implementar un procedimiento motivacional para preparar jornadas de capacitación y donde el trabajador sea el centro de atención, además se debe buscar formas de reconocimiento para el trabajar más destacado del mes.

### **Locales.**

En Chiclayo Torres (2013) realizó una investigación sobre los elementos motivacionales que intervienen en el comportamiento del personal de un hospital, se planteó establecer los elementos que influyen en el clima empresarial en las unidades de dicho establecimiento. La problemática describe que hay una parte de los trabajadores que no se siente satisfecho con las acciones de motivación que desarrolla el hospital. Los resultados muestran indican que el 70% de los colaboradores ha señalado que sus jefes están siempre dispuestos a ofrecerles un buen ambiente, y que toman en cuenta sus opiniones para el establecimiento de estrategias. Se concluye que hay una correlación de 0.54 lo cual indica que es moderada, esto quiere decir que mientras más elementos motivacionales haya mejor será el comportamiento de los trabajadores.

En Lambayeque Rivera (2012) realizó una investigación sobre *análisis de los niveles motivacionales y actitudinales en un molino*. La problemática describe que la empresa tiene un buen programa de motivacional, pero hay algunos aspectos que son necesarios mejorar, es por ello que se pretende conocer que motivaciones tienen los trabajadores de la empresa en estudio. Los resultados muestran que el nivel motivacional intrínseco, extrínseco y trascendental de las personas que laboran es bueno ya que hacen bien su trabajo por recibir un incentivo, por proponerse metas, que haciendo un buen trabajo se cosecha un beneficio y el nivel actitudinal, cognitivo, afectivo, es regular ya que usan su conocimiento, hacen un buen trabajo, tienen buenas conductas. Se concluye que hay un nivel bueno de motivación en los trabajadores, sin embargo, se deben implementar capacitaciones para mejorar sus conocimientos a fin de lograr la efectividad, a ello se suma que se debería mejorar el dominio con respecto al manejo de la empresa.

En Chiclayo, Chimoy (2012) ejecutó un estudio sobre la cultura organizacional en una entidad financiera, donde se tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de cultura organizacional en la caja de ahorros y créditos, además analizar cuáles son las subculturas que se manejan en las áreas. La problemática describe que la cultura que tiene la empresa es indefinible, pero se ha podido observar por parte de los clientes que hay problemas. Obteniendo como resultados que en la entidad financiera se han establecido 4 tipos, como el clan, adhocracia, jerarquizada y mercado. Se concluye que en la financiera se debe tener en cuenta la unión entre trabajadores, como también implementar ciertas políticas que permitan un crecimiento profesional, junto con ello implementar herramientas tecnológicas.

## **2.2. Estado del arte**

Según ESAN (2015) las empresas deben enfocarse en analizar el comportamiento, las relaciones entre compañeros, los valores, entre otros, así mismo por medio de encuestas y de indicadores de productividad se podrá medir el grado de satisfacción y de la buena o mala percepción que los trabajadores tienen sobre la empresa, con dichos resultados se podrán establecer estrategias para atacar aquellos puntos débiles y fomentar la productividad, como también el buen clima laboral.

Correa (2016) menciona en su artículo que, no depende exclusivamente del salario para que un colaborador se sienta desmotivado, existen factores que son mucho más decisivos al momento de decidir dejar un puesto laboral, uno de estos puede ser el ambiente, las condiciones físicas del lugar del trabajo, las rencillas y el mal trato de jefes a trabajadores. Es más, muchas veces los trabajadores dejan de lado el valor monetario que se les paga a cambio de su trabajo, cuando este percibe que es valorado por sus empleadores.

## **2.3. Base teórica científicas**

### **2.1.1. Motivación**

Robbins & Timothy(2009) la motivación como aquel esfuerzo por realizar de manera apropiada una acción, dicho esfuerzo está ligada a un objetivo y a satisfacer las necesidades que en primer lugar se satisface una necesidad individual y la cual impulsa a satisfacer una necesidad organizacional. Se tiene en cuenta las características definitorias, como la voluntad, dicha característica es indispensable para que el trabajo sea productivo, también se encuentra los objetivos trazados y las necesidades. Todas estas características se toman en cuenta para establecer que tan motivado se encuentra el trabajador.

García (2012) establece que muchas personas buscan ser reconocidos, en base a ello es que estos se motivan. Hay personas que toman a su trabajo como un escape de sus problemas, por lo que dedican todo su esfuerzo por realizar sus labores de manera eficiente, buscando ser reconocidos, es de esta manera como se genera para ellos la motivación.

Para Paredes (2009) la obtención de objetivos y el logro de metas, es el producto de una buena motivación, al poder alcanzar metas y objetivos, la persona va sentir dicha, y esos sentimientos harán que este sea más productivo.

Tiana (2011) nos menciona que, las personas tienden a realizar esfuerzos por liberar una tensión, esto lo realizan a través del trabajo, pero si esa necesidad de liberar dicha tensión no llega a ser efectiva, lo más probable que caiga en frustración, lo que provocara que este sea poco productivo.

#### **2.1.1.1. Medios de medición.**

Según García (2012) existen medios para medir la motivación en una empresa como lo son:

**La observación**, es un proceso mediante el cual la persona encargada de realizar el escrutinio tiene que dar información fidedigna, y se puede corroborar dicha información por medio de entrevistas a los encargados de cada área de manera que se corrobora con lo que se ha observado.

**Análisis de las condiciones de trabajo**, se debe de examinar las instalaciones, equipos y herramientas con las que cuenta el trabajador, de ser limitados o estar en mal estado, el clima laboral será desfavorable, y habrá una baja motivación.

**Buzones de reclamaciones, quejas y sugerencias:** Para poder hacer cambios en la empresa es necesario conocer las opiniones de los trabajadores, de esa forma se podrá saber cuáles son sus sugerencias, quejas entre otras opiniones.

#### **2.1.1.2. Dimensiones de la motivación**

Fernández y Fernández (2006) mencionan que, en el mundo empresarial se tiene que tener en cuenta que mantener a los trabajadores motivados es de gran importancia, pues de ello depende que su desempeño sea bueno, es así que está debe contar con al menos tres componentes: dirección, intensidad y persistencia.

**La dirección:** El trabajador tiene que tener claro que ante cualquier actividad este tiene que realizar aquellas que están destinadas en su puesto, y que tiene que hacerlas de manera eficiente, sin anteponer otras actividades ajenas a su trabajo.

**La intensidad:** se tiene que analizar la calidad del informe, si este está bien redactado quiere decir que el trabajador ha puesto su esfuerzo por la realización de su trabajo

**La persistencia:** Realizar una determinada tarea eficientemente una sola vez no quiere decir que el trabajador este motivado, este tiene que ser constante en el tiempo, por ello el que dirige una empresa tiene el reto de que sus trabajadores sean eficientes en su trabajo de manera continua.

Por otro lado, Hevia (2006) menciona que en la motivación existen dos dimensiones: la motivación racional, parte de los conocimientos adquiridos por enseñanzas, y la motivación espontánea, se basa en las experiencias vividas.

### **2.1.1.3. Tipos de motivación.**

Silva (2012) indica que existen tres tipos de motivación, estos se detallan a continuación:

Extrínsecos. Se refiere a motivos externos.

Intrínsecos. Se refiere aquellas motivaciones de la persona que esta realizando la labor.

Trascendente. SE refiere a los resultados que se ha generado por la labor del trabajador motivado.

### **2.1.1.4. Teorías sobre la motivación.**

Para Robbins y Timothy (2009) por el año 1950 plantearon tres teorías que explicaban la generación de motivación que puede tener un ser, se referían a la teoría de la jerarquía de necesidades, las teorías X y Y, y la teoría de la motivación-higiene.

---

## Teoría de las necesidades de Abraham Maslow.

---

Indica que todo ser humano tiene cinco necesidades, como las fisiológicas, donde está incluida, comer, beber, abrigarse, el sexo, entre otras necesidades. Seguidamente se tiene a la necesidad de sentirse seguro, en este se incluye la seguridad y el resguardo por daños físicos y emocionales. Como tercera necesidad esta lo social, en esta parte se encuentra la necesidad de pertenecer a un grupo. Así mismo está la necesidad de estima, se toma en cuenta el respeto y el reconocimiento por parte de personas externas. Finalmente se tiene a la necesidad de autorrealización, se tiene en cuenta la capacidad que tiene cada persona por alcanzar sus metas, lo cual conlleva a autosatisfacerse. (Robbins & Timothy, 2009)

## Teoría X y Teoría Y

---

Douglas McGregor planteó que las personas se clasifican en “X” y en “Y”, en el campo de la administración, los empleados de la clase “X” son aquellos que no les gusta realizar su trabajo adecuadamente, y se tiene que exigir para que puedan cumplir con sus obligaciones, y los de la clase “Y” son aquellos que se esfuerzan por realizar eficientemente sus labores, son creativos, y siempre dan algo más en su lugar de trabajo. (Robbins & Timothy, 2009)

Según la teoría X, los cuatro supuestos sustentados por los administradores son los siguientes:

Los colaboradores substancialmente les aflige el trabajo y, constantemente intentarán escaparse.

Es así que a los colaboradores les amarga la labor, tienen que ser obligados, inspeccionados o amenazados con reglamentos para que realicen su labor.

Muestran desgano, y es poco probable que lleguen a cumplir con su cuota de la meta.

Mc Gregor cito a las características de la teoría “Y”, son los siguientes:

Los trabajadores pueden toman el trabajo como algo normal de su vida diaria.

Se sienten comprometidos, que tomas decisiones asertivas.

Siempre están en la búsqueda de retos y responsabilidades, les place cumplir objetivos.

Debido a lo mencionado en líneas anteriores los autores propusieron que se deben de fijar estrategias, como la formulación de objetivos partiendo de las ideas del personal, como también fomentar una relación positiva entre trabajadores, de esta manera se va poder fomentar la motivación en la organización. (Robbins & Timothy, 2009)

---

<b>Teoría de la motivación-higiene:</b>	<b>Teorías de Clayton Alderfer.</b>	<b>Teoría de las necesidades de McClelland</b>
<p>Fue planteada por el psicólogo Frederick Herzberg quien indica que los factores de higiene son aquellos correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción. Dentro de los factores de higiene está la remuneración y seguridad, y la motivación se basa en el reconcomiendo por las labores.</p>	<p>García (2012) divide en tres categorías, como la existencia, en esta se encuentran las necesidades prioritarias. Seguidamente se encuentra la relación, se basa en pertenecer a un grupo, y las de crecimiento interno, se basa en la autoestima que tenga el trabajador y la autorrealización. Estas categorías pueden desarrollarse de manera aleatoria, siempre tener en cuenta que el trabajador va querer en primer lugar satisfacer sus necesidad básicas</p>	<p>Para David Mc Clelland la motivación parte de la necesidad de poder, los trabajadores quieren tener el mando por encima de todo, seguidamente se encuentra la necesidad de logro, siempre se está en búsqueda de retos, y responsabilidades, les fascina desarrollar labores que sean difíciles. Finalmente se tiene a la necesidad de afiliación, es decir tienen que formar parte de un grupo para poder sentirse motivados y aceptados por un grupo en particular de su interés.</p>

---

**Teoría Cognoscitiva.**

Robbins y Timothy (2009) afirman que, a fines de los 60, un sabio planteó que las recompensas extrínsecas, como el salario, es uno de los factores determinantes para que un trabajador este motivado, pero que no solo depende del salario, si no también que las personas valoran los ascensos, las relaciones y las condiciones y facilidades que se les da en el lugar de trabajo

---

**Teoría de la equidad.**

García (2012) indica que esta teoría, las personas se sienten motivadas hacia su trabajo cuando existe un equilibrio entre el esfuerzo que han realizado y la recompensa que reciben, y cuando no haya una diferencia significativa respecto a lo que perciben otros trabajadores que tengan la misma ocupación. En este contexto motivan las situaciones de equidad donde se recompensa a todos los trabajadores en proporción al valor de sus aportaciones, sin que existan situaciones de favoritismo injustificado.

### **2.1.2. Cultura organizacional.**

Para Álvarez (2014) tuvo surgimiento en 70 debido a contextos como la superación en las compañías japonesas, que incito una serie de análisis, ya que, se trataba de concluir cuales eran aquellos aspectos que se podían asociar a empresas de Estados Unidos.

Según Robbins & Timothy (2009) la cultura organizacional se describe como un dogma que se practica entre colaboradores y esto hace que se diferencie de otras empresas. (p.681) A lo citado en líneas anteriores se puede aumentar que la cultura no es un factor que se puede ver o tocar, pero es imprescindible que los colaboradores entiendan que ellos forman parte fundamental de la empresa, y que son indispensables para poder cumplir con las metas.

Koontz y Weihrich (2007) indican que la cultura en una empresa se va forjando en el tiempo, está dotada de valores, creencias, normas y políticas, estas no pueden ser cambiadas de forma inmediata, pues están bien acentuadas, y se ve reflejado en el comportamiento de los trabajadores.

#### **2.1.2.1. Tipos de cultura**

De acuerdo a Hellriegel & Slocum (2009) la cultura en una empresa es muy importante y el tipo de cultura tiene una empresa puede contribuir al desarrollo de la misma, a continuación, se describen los tipos de cultura:

**Cultura burocrática:** Se genera este tipo de cultura en empresas que están organizadas, y que se han definido previamente las tareas que le corresponde cada uno, las líneas jerárquicas están establecidas

**Cultura clan:** Se basan los valores en base a la cultura y los líderes son los trabajadores más antiguos estos son los que se encargan de guiar y enseñar a los trabajadores nuevos. En este tipo de cultura se tiene en cuenta los valores impuestos por la sociedad.

**Cultura emprendedora:** En este tipo de cultura se tiene en cuenta las nuevas tendencias que hay en el mercado, los dirigentes siempre están atentos a estos nuevos cambios para poder implantarlos en su organización. Se suele ver este tipo de cultura en empresas pequeñas o medianas.

**Cultura de mercado:** Se tiene la expectativa en lo que pasa en el medio, para poder adelantarse a la competencia. Para ello establecen las tareas desde un inicio y se controla constantemente que se realicen de manera adecuada, si estas están desarrolladas bien, la empresa lo recompensa monetariamente.

#### **2.1.2.2. Características de la cultura organizacional**

De acuerdo Robbins y Timothy (2009) las características de la cultura organizacional se caracterizan por lo siguiente:

**Innovación y asunción de riesgos:** Se alienta a los trabajadores a innovar y a tomar compromisos.

**Atención al detalle:** Los trabajadores realizan sus labores teniendo mucha paciencia y se toman en cuenta los pequeños detalles.

**Orientación a los resultados:** Los directivos toman en cuenta los resultados que se han alcanzado, no se fijan que se ha hecho para poder alcanzarlos

**Orientación hacia las personas:** Se toma en cuenta en primer lugar a las personas antes que los resultados.

**Orientación al equipo:** Todas las actividades están dirigidas hacia el trabajo en conjunto.

**Energía:** Capacidad de los colaboradores para realizar sus actividades de manera activa.

### **2.1.2.3. Elementos que conforman la cultura organización**

Según Millán (2008) estos forman la esencia de la cultura son invisibles e intangibles y son los siguientes:

- a) Creencias
- b) Valores
- c) Actitudes
- d) Héroe
- e) Ritos, rituales y ceremonias
- f) Reglas y Normas
- g) Comunicación

### **2.1.2.4. Desarrollo de la cultura en la organización**

Para Kotter y Heskett (1992) la cultura llega a formarse con el tiempo y este depende de los directivos o las personas que llevan la batuta de la empresa, pues si estos sólo están un

determinado tiempo no se va poder consolidar una cultura organizacional. Además, se toma en cuenta que se tenga bastante claro las metas y los objetivos, pues la cultura tiene que estar alineada a conseguir los fines de la organización.

Kotter y Heskett (1992) menciona que el camino a seguir para crear una cultura organizacional tiene los siguientes pasos: establecer la dirección, filosofía, y la constancia.

#### **2.4. Definición de la terminología**

**Comunicación:** Es la acción por medio del cual se transmite ideas, investigaciones entre dos personas o más. Kotter y Heskett (1992)

**Cultura organizacional:** Percepción compartida entre los colaboradores. Robbins & Timothy (2009)

**Cultura:** Patrón de premisas que se inventan, descubren o desarrollan para afrontar la vida organizacional. (Pérez, 2007)

**Motivación.** Es el esfuerzo para alcanzar cualquier meta. (Robbins & Timothy, 2009)

**Organización:** Unidad conformada por varias personas, cuyo fin es el logro de objetivos y metas. (Robbins & Timothy, 2009)

**Sistema de incentivos:** Trata del reconocimiento que se le otorga al trabajador por haber realizado sus funciones exitosamente. (Kotter & Heskett, 1992)

**Teoría:** Estudios que han sido formuladas y probadas con el fin de resolver alguna duda. (Farhat, 2016)

**Valores:** Conjunto de creencias que se han establecido en la organización. (Robbins & Timothy, 2009)

# **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

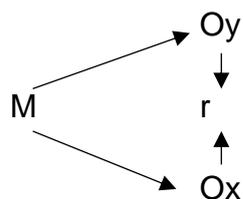
#### Tipo de investigación

De acuerdo a lo especificado por Hernández, et al. (2016) el estudio fue de tipo descriptiva- correlacional, puesto que se necesitaba relatar la situación problemática, así mismo establecer la relación entre las variables.

#### Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental-transversal, ya que Hernández, et al. (2016) indica que en esta investigación solo se procede a observar los fenómenos en su contexto natural, y en un determinado tiempo.

Su esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

Ox = VI

Oy = VD

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

### 3.2. Población y muestra

Se tomó como población a un total de 60 trabajadores de la empresa, entre directivos, jefes verificadores, control interno de la

empresa América móvil Perú S.A.C., los mismos que formaron parte de la muestra.

### **3.3. Hipótesis**

Hi: Existe relación entre la motivación y la cultura organizacional en la empresa América Móvil Perú S.A.C

Ho: No existe relación entre la motivación y la cultura organizacional en la empresa América Móvil Perú S.A.C

### **3.4. Variables**

#### **Motivación**

Robbins & Timothy(2009) la motivación como aquel esfuerzo por realizar de manera apropiada una acción, dicho esfuerzo está ligada a un objetivo y a satisfacer las necesidades que en primer lugar se satisface una necesidad individual y la cual impulsa a satisfacer una necesidad organizacional. Se tiene en cuenta las características definitorias, como la voluntad, dicha característica es indispensable para que el trabajo sea productivo, también se encuentra los objetivos trazados y las necesidades. Todas estas características se toman en cuenta para establecer que tan motivado se encuentra el trabajador.

#### **Cultura organizacional**

Koontz y Weihrich (2007) indican que la cultura en una empresa se va forjando en el tiempo, está dotada de valores, creencias, normas y políticas, estas no pueden ser cambiadas de forma inmediata, pues están bien acentuadas, y se ve reflejado en el comportamiento de los trabajadores.

### 3.5. Operacionalización

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>MOTIVACIÓN</b>	Dirección	Elige alternativas	Cuestionario
		Nivel de información	Cuestionario
	Intensidad	Nivel de esfuerzo	Cuestionario
	Persistencia	Grado de esfuerzo personal	Cuestionario
		Nivel de direccionamiento	Cuestionario

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Orientación a los empleados	Se interesa por el bienestar del trabajador	¿Con que frecuencia se preocupa su jefe inmediato por el bienestar de los trabajadores?	Cuestionario	
			¿Cuántas capacitaciones ha recibido en los dos últimos años?	Cuestionario	
			¿Considera que estas capacitaciones han contribuido a la mejora de su trabajo?	Cuestionario	
			¿La empresa le otorga equipos, recursos que le permiten desarrollar eficientemente sus tareas?	Cuestionario	
	Presiona por las tareas y funciones		¿Cree usted que debería mejorar la comunicación con su jefe?	Cuestionario	
			¿Está usted de acuerdo con los tiempos establecidos con su jefe para desarrollar sus funciones?	Cuestionario	
	Cooperativismo frente a la profesionalidad		Proyecta su vida	¿Su trabajo permite proyectar su vida laboral?	Cuestionario
			Toma decisiones en el entorno familiar y laboral	¿Tiene usted algún nivel de autonomía para desarrollar sus funciones?	Cuestionario

	Orientación al proceso	Tiene actitud frente a los riesgos	¿Cree usted que la responsabilidad de su trabajo recae tanto en usted como en su área?	Cuestionario
		Toma el trabajo como reto personal	¿Las estrategias que utiliza permiten que usted se desarrolle como persona?	Cuestionario
		Posibilidad de innovación	¿Qué cree usted que la empresa debe mejorar sobre las condiciones de trabajo?	Cuestionario
		Esfuerzo dedicado al trabajo	¿Considera que la remuneración que percibe es la adecuada?	Cuestionario
	Sistema abierto-Sistema cerrado	Participa en toma de decisiones	¿Participa usted en la toma de decisiones en su área	Cuestionario
	Control	Cuenta con buena presentación	¿Cuenta con una buena presentación para asistir a su centro de labores?	Cuestionario
	Pragmatismo frente al normativizo	Acepta los procedimientos	¿Tiene disposición para aceptar los procedimientos que se imponen en el trabajo?	Cuestionario
		Toma en cuenta al cliente	¿Qué tan importante es el cliente al momento de llevar a cabo una tarea?	Cuestionario

		Opina ante posibles mejoras	¿En su situación personal, que tendría que mejorarse en la organización?	Cuestionario

### **3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Métodos**

SE han tomado en cuenta, tanto el método inductivo – deductivo, a partir de los resultados se han podido obtener las conclusiones. Además, se tomó en cuenta el método de análisis, pues se han analizado los resultados arrojados de los instrumentos.

#### **Técnicas:**

Documental: Se utilizó para construir las bases teóricas a partir de libros y revistas.

Encuesta: Técnica que se basó en recopilar información de la muestra seleccionada

#### **Instrumentos:**

Cuestionario: Compuesto por 24 interrogantes y con escala de Likert se aplicó a la muestra.

### **3.7. Procedimiento para la recolección de datos**

Se hizo uso de un programa estadístico IBM SPSSv20, este proceso la información recogida, para luego sr exportada a Excel y darle la forma según APA, finalmente se interpretó los resultados.

### **3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

Se han analizado los datos según la escala de Likert que se le dio a cada interrogante, este se sitúa en el SPSS mediante números.

Posteriormente se tabuló y graficó los datos obtenidos, mediante el SPSS 20 y en Excel para luego interpretarlos.

### **3.9. Principios éticos**

Se tomó en cuenta el respeto hacia las personas, utilizando la información brindada sólo para la investigación, seguidamente se tuvo en cuenta la beneficencia, puesto que la información se utilizó para la resolución de un problema, finalmente se aplicó la justicia, dándole el lugar que se merece el informante. (Belmont, 2014)

### **3.1. Criterios de rigor científico**

Se tomó en cuenta lo que indica Ñaupás, et al. (2014), partiendo que toda información recogida fue real, y que se ajusta a la realidad de otras empresas, así mismo los instrumentos fueron validados.

**CAPITULO IV: ANÁLISIS E  
INTERPRETACIÓN DE LOS  
RESULTADOS**

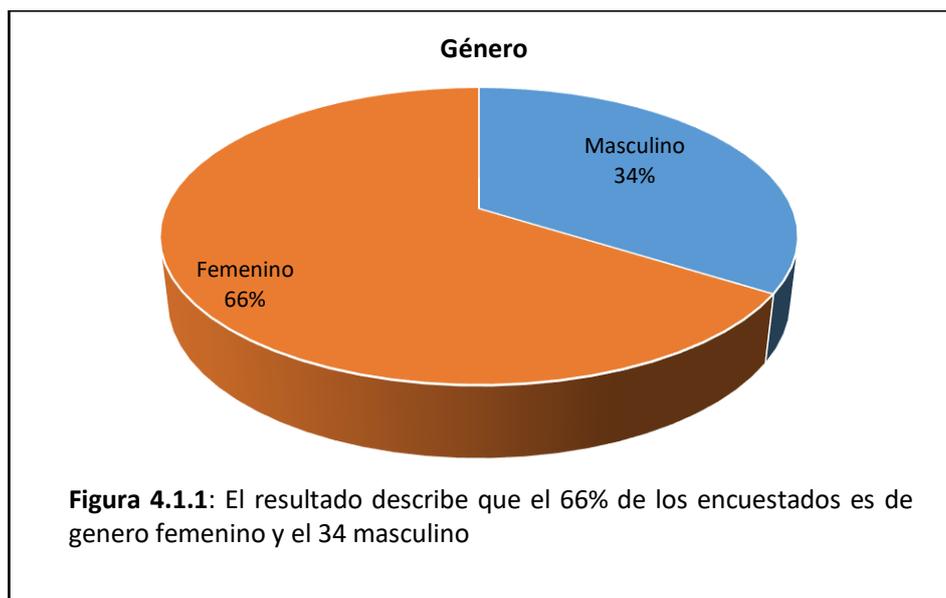
#### 4.1. Resultados en tablas y gráficos

**Tabla 4.1.1**

*Género*

	n	%
Masculino	17	34
Femenino	33	66
Total	50	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.1

**Análisis:**

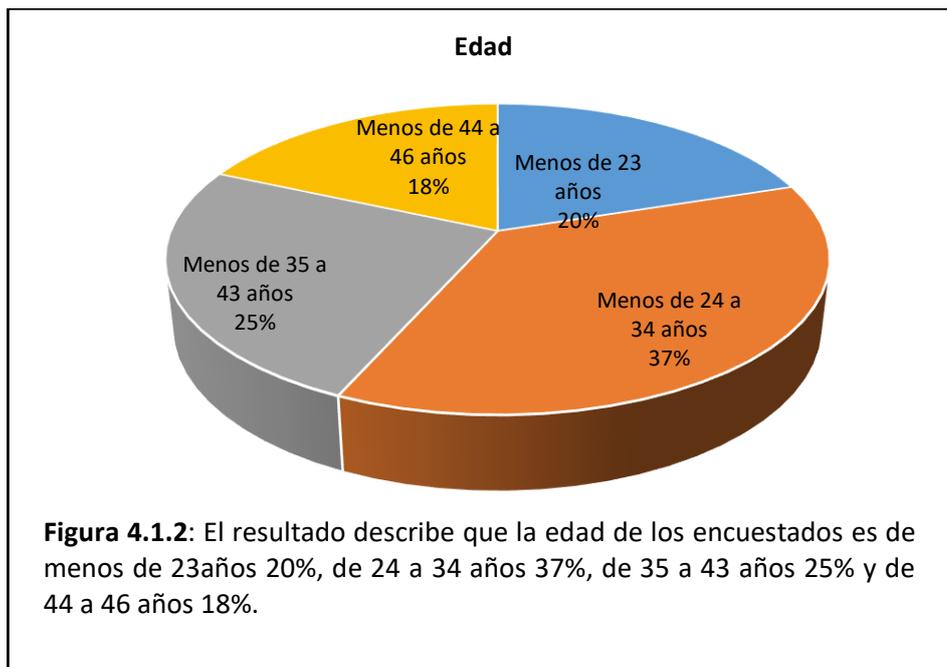
Aquí se muestra que, a los encuestados, en su mayor parte fueron mujeres y en menor cantidad fueron hombres.

**Tabla 4.1.2**

*Edad*

	n	%
Menos de 23 años	12	20
Menos de 24 a 34 años	22	37
Menos de 35 a 43 años	15	25
Menos de 44 a 46 años	11	18
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.2

**Análisis:**

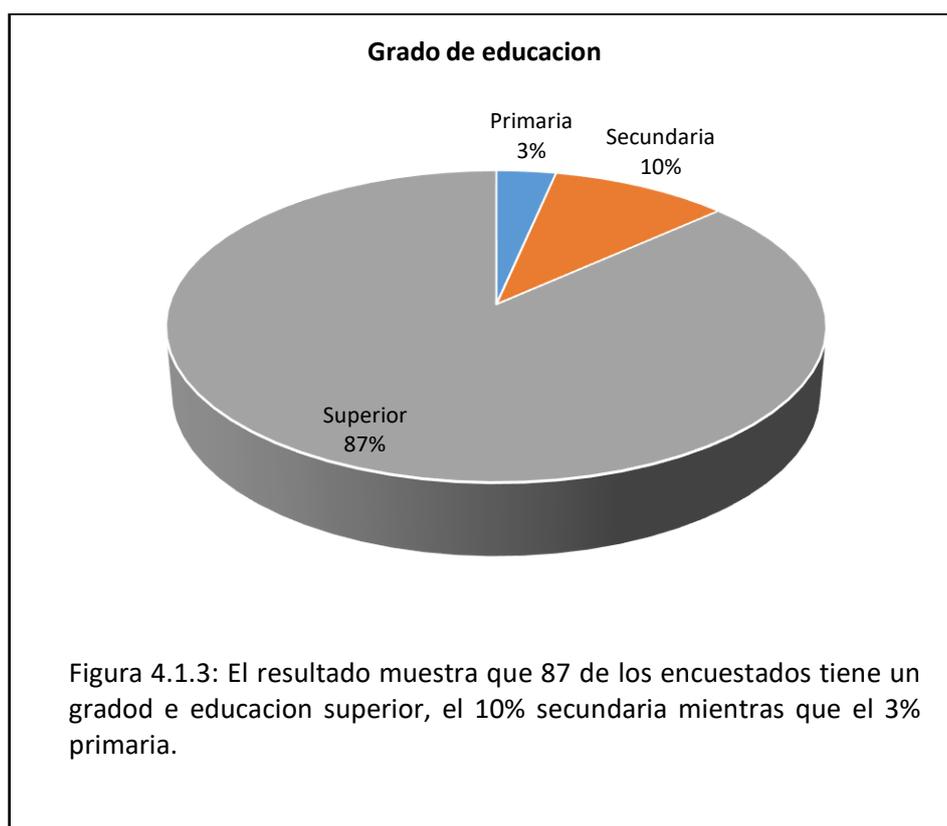
Aquí se muestra que a los encuestados en su mayor parte fueron de 24 a 34 años de edad y en menor cantidad fueron de 44 a 46 años, por lo tanto, se puede decir que los encuestados fueron adultos en su totalidad capaces de responder con veracidad las preguntas realizadas en la presente investigación.

**Tabla 4.1.3**

*Grado de Educación*

	N	%
Primaria	2	33
Secundaria	6	10
Superior	52	87
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.3

**Análisis:**

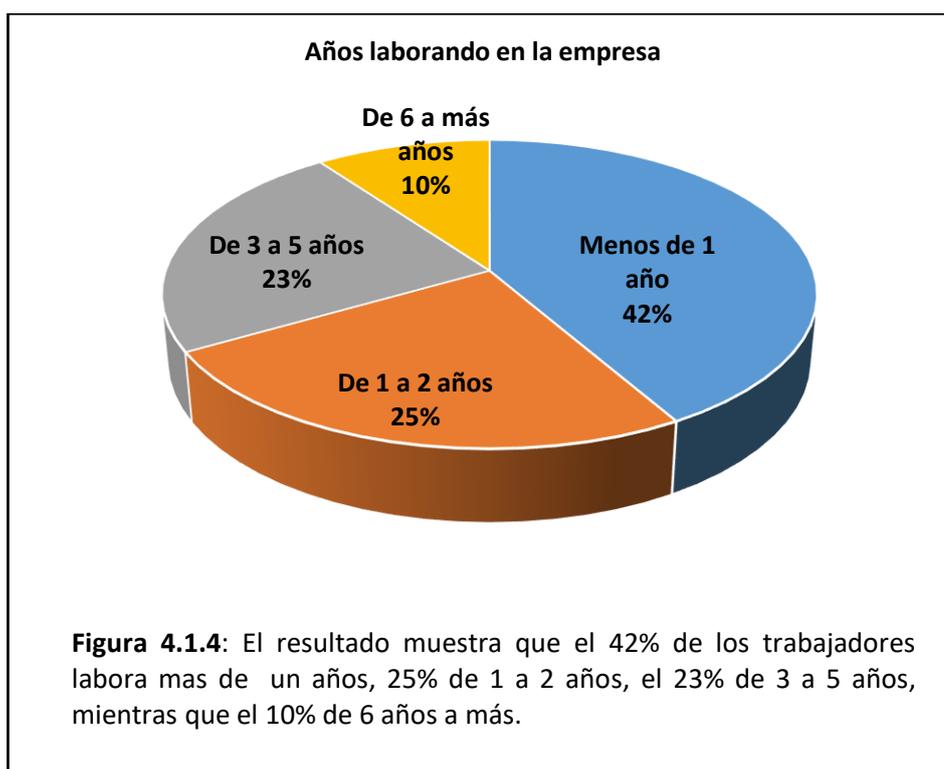
Aquí se muestra que a los encuestados en la mayor parte tuvieron una educación superior, el cual puede ser superior o técnico.

**Tabla 4.1.4**

*Porcentaje de años laborando en la empresa*

	n	%
Menos de 1 año	25	42
De 1 a 2 años	15	25
De 3 a 5 años	14	23
De 6 a más años	6	10
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.4

**Análisis:**

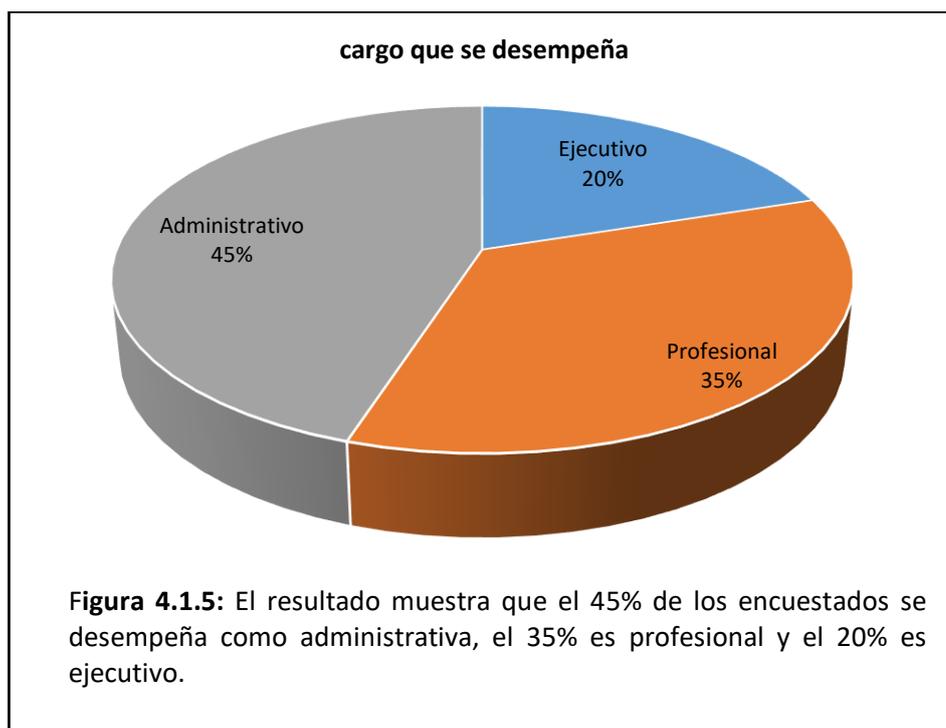
Aquí se muestra que, a los encuestados, en la mayor parte, trabajaron menos un año en la empresa estudiada, por lo que se puede decir que el índice de rotación es alto.

**Tabla 4.1.5**

*Nivel de Cargo que se desempeña*

	n	%
Ejecutivo	12	20
Profesional	21	35
Administrativo	27	45
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.5

**Análisis:**

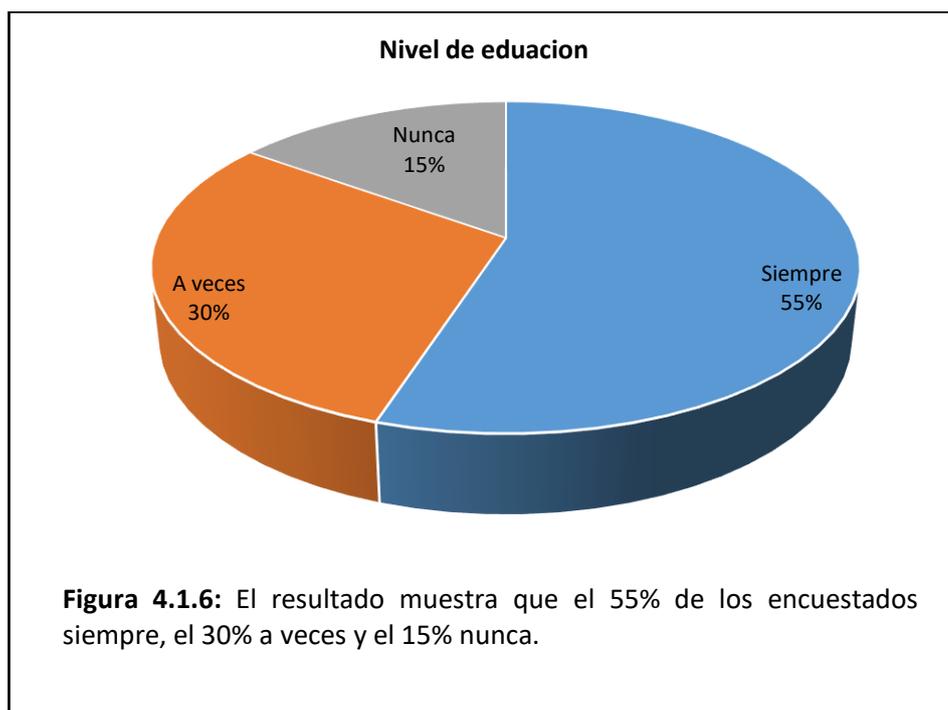
Aquí se muestra que a los encuestados en la mayor parte son trabajadores administrativos, seguido de profesionales, y los ejecutivos, los que conforman muestra estudiada, notando que todos alguna manera tiene una preparación profesional.

**Tabla 4.1.6**

*Nivel de Elección de Alternativas*

	n	%
Siempre	33	55
A veces	18	33
Nunca	9	15
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.6

**Análisis:**

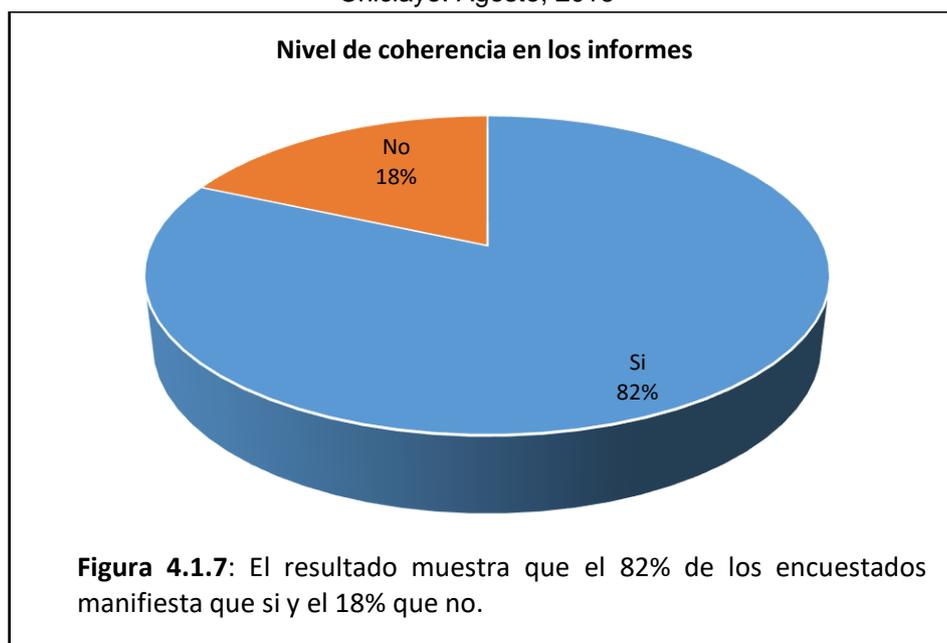
Aquí se muestra que a los encuestados muestran que poco más de la mitad siempre se está educando, lo cual muestra el interés por mejorar sus habilidades y capacidades a través de la capacitación.

**Tabla 4.1.7**

*Nivel de coherencia en los informes*

	n	%
Si	49	82
No	11	18
Total	60	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C- Chiclayo. Agosto, 2016



Fuente: Tabla 4.1.7

**Análisis:**

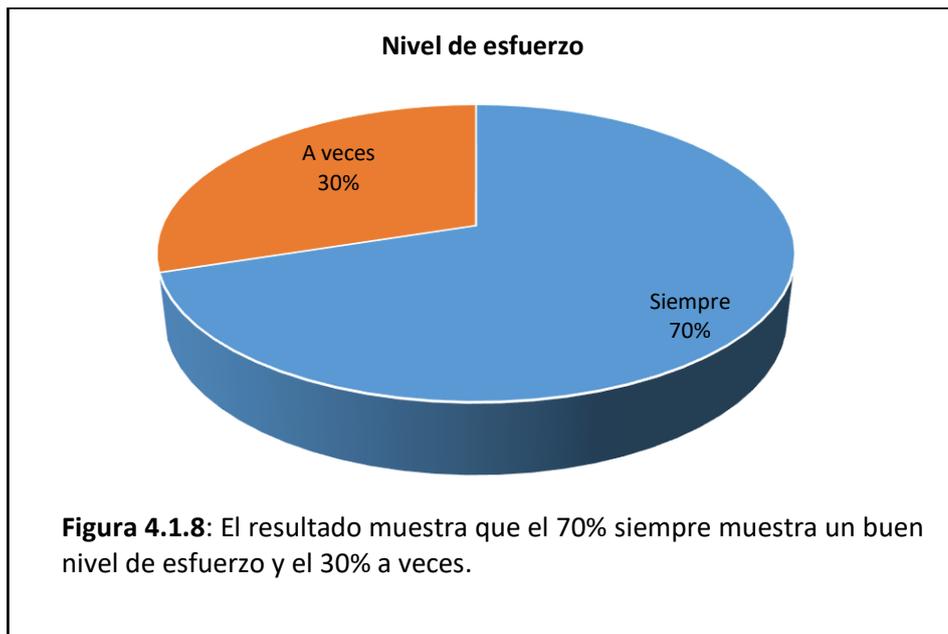
Aquí se muestra que a los informes que se dan en el trabajo son coherentes, ya que la mayor parte de encuestados así lo manifiesta, por lo tanto, se puede decir que la comunicación organizacional es buena. La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento.

**Tabla 4.1.8**

*Nivel de Esfuerzo*

	n	%
Siempre	42	70
A veces	18	30
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



**Figura 4.1.8:** El resultado muestra que el 70% siempre muestra un buen nivel de esfuerzo y el 30% a veces.

Fuente: Tabla 4.1.8

**Análisis:**

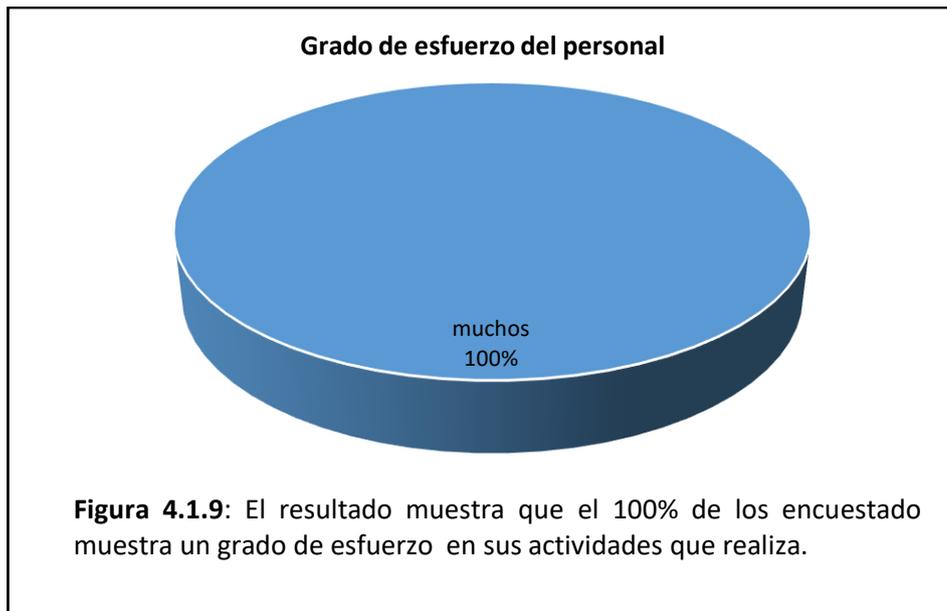
Aquí se muestra que la mayor parte de los trabajadores encuestados siempre muestra esfuerzo respecto a su trabajo, lo cual es positivo para la organización por lo cual el empleado siempre debe ser reconocido.

**Tabla 4.1.9**

*Grado de Esfuerzo Personal*

	n	%
muchos	60	100%
Total	60	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.9

**Análisis:**

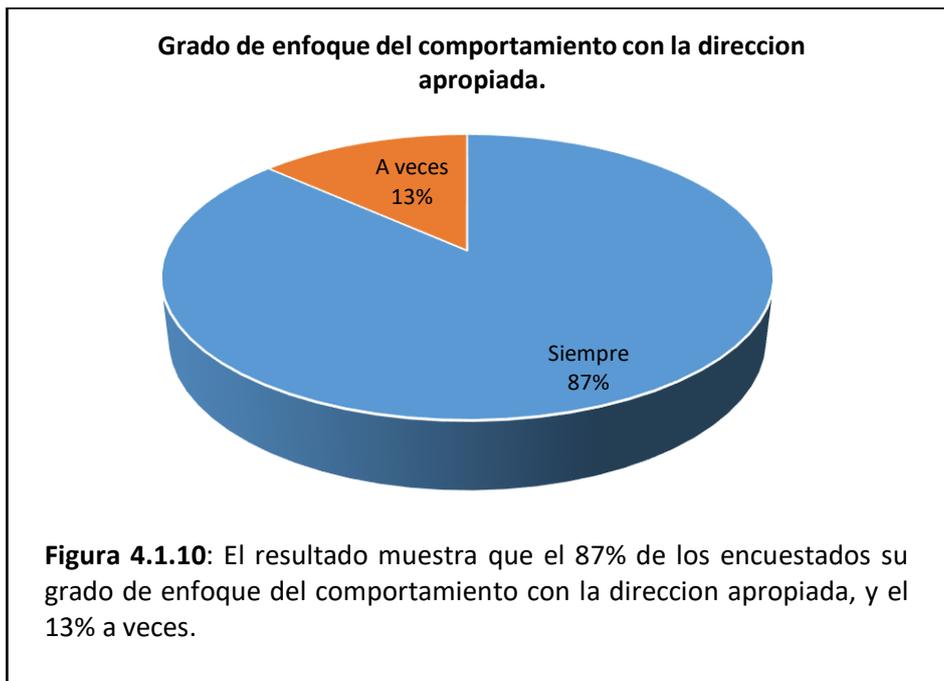
Aquí se muestra que los trabajadores muestran interés por su trabajo, por lo cual se esfuerzan para realizar bien sus actividades laborales.

**Tabla 4.1.10**

*Grado de enfoque del comportamiento con la dirección apropiada.*

	n	%
Siempre	52	87
A veces	8	13
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.10

**Análisis:**

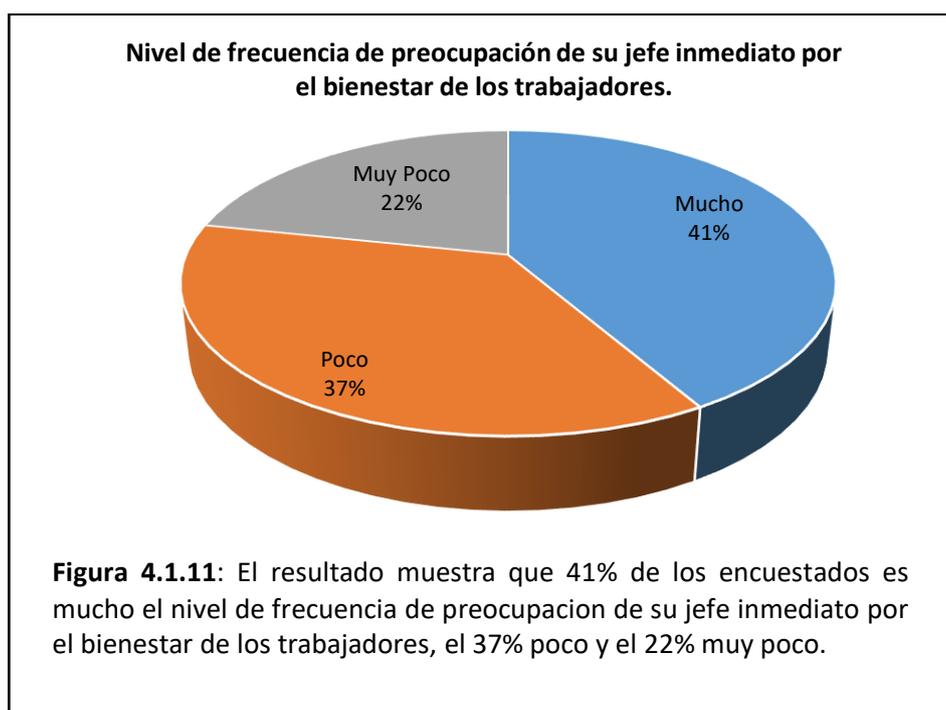
Aquí se muestra que en la empresa estudiada existe un enfoque apropiado en relación a una buena dirección por parte de los administrativos, lo cual se da por la cultura organizacional.

**Tabla 4.1.11**

*Nivel de frecuencia de preocupación de su jefe inmediato por el bienestar de los trabajadores.*

	n	%
Mucho	25	45
Poco	22	37
Muy Poco	13	21
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.11

**Análisis:**

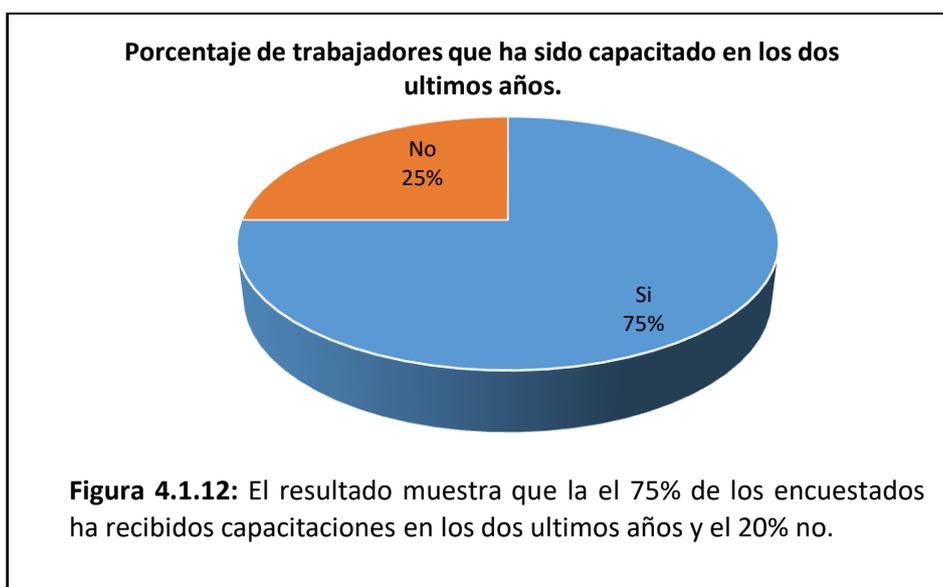
Aquí se muestra que en la empresa el trabajador nota poca preocupación por parte de los jefes en relación a su bienestar, situación que tiene mucha importancia, ya que es un factor de una buena motivación.

**Tabla 4.1.12**

*Porcentaje de trabajadores que ha sido capacitado en los dos últimos años.*

	n	%
Si	45	75
No	15	25
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.12

**Análisis:**

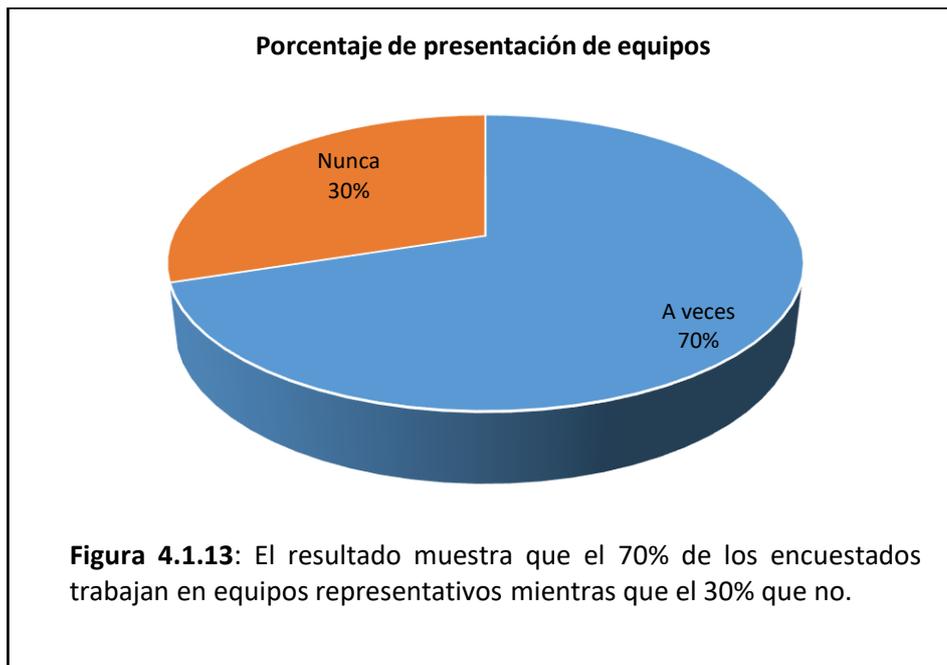
Aquí se muestra que la mayor parte de los trabajadores ha recibido alguna capacitación dentro de los dos últimos años, aunque se nota una minoría, pero no menos importante, que no ha recibido capacitación.

**Tabla 4.1.13**

*Porcentaje de prestación de Equipos.*

	n	%
A veces	42	70
Nunca	18	30
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.13

**Análisis:**

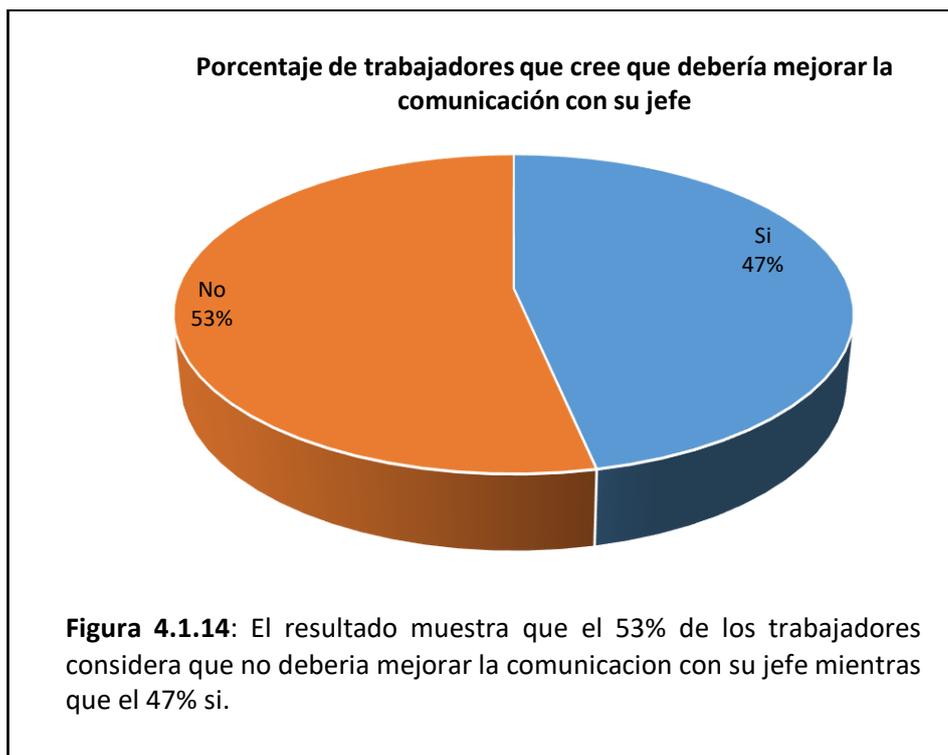
Aquí se muestra que en la empresa estudiada se da poco trabajo en equipo, lo cual se da por la falta de organización de los trabajadores para lograr un trabajo de equipo.

**Tabla 4.1.14**

*Porcentaje de trabajadores que cree que debería mejorar la comunicación con su jefe*

	n	%
Si	28	47
No	32	53
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.14

**Análisis:**

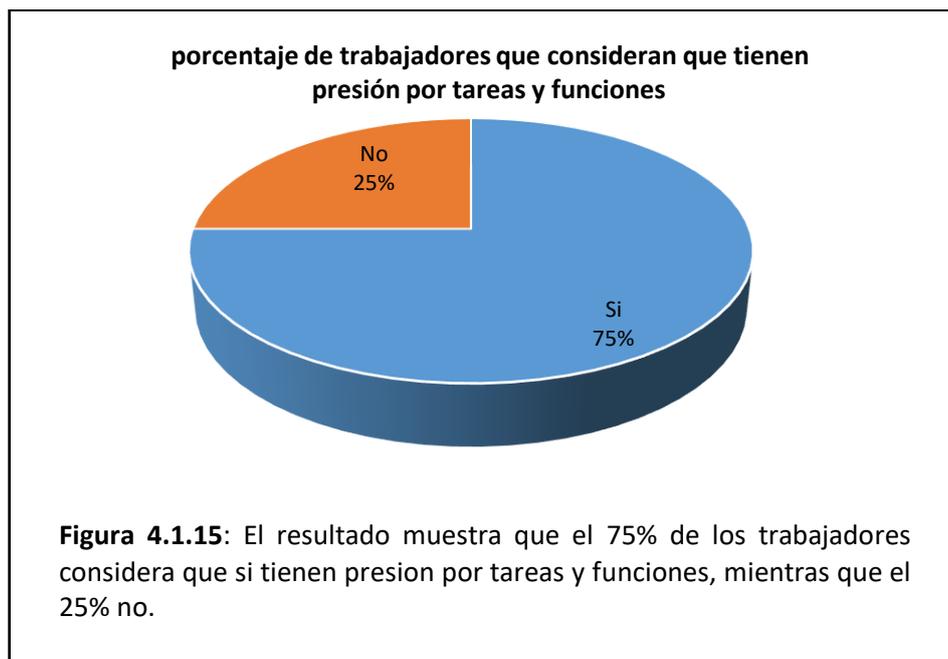
Aquí se muestra que más de la mitad de los trabajadores considera que la comunicación con sus jefes es buena y por lo tanto no es necesario mejorar en ese aspecto, sin embargo, casi la mitad manifiesta lo contrario.

**Tabla 4.1.15**

*Porcentaje de trabajadores que considera que tienen presión por tareas y funciones.*

	n	%
Si	45	75
No	15	25
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.15

**Análisis:**

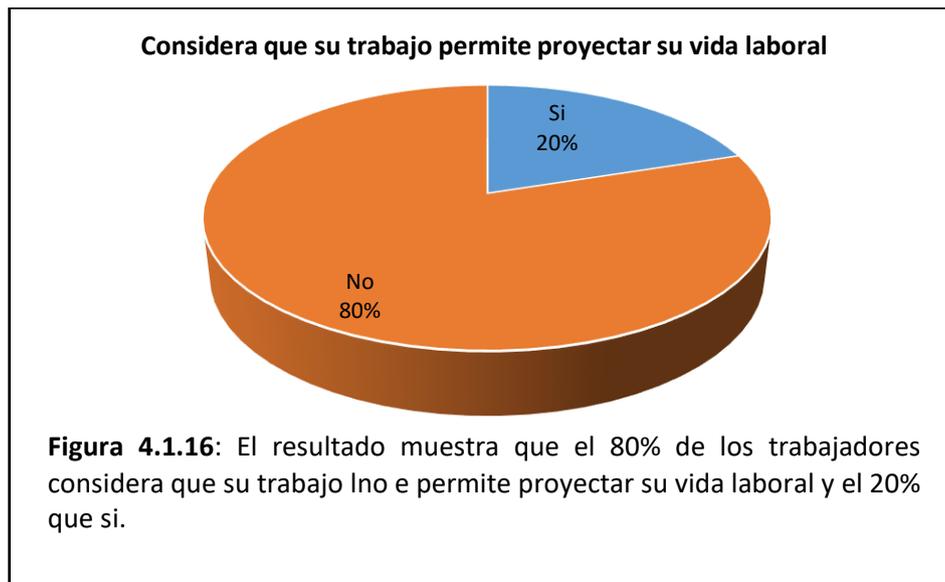
Aquí se muestra que los trabajadores no son presionados en sus tareas y funciones, por lo cual se puede deducir que el trabajo se da con normalidad.

**Tabla 4.1.16**

*Considera que su trabajo permite proyectar su vida laboral*

	n	%
Si	12	20
No	48	80
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.16

**Análisis:**

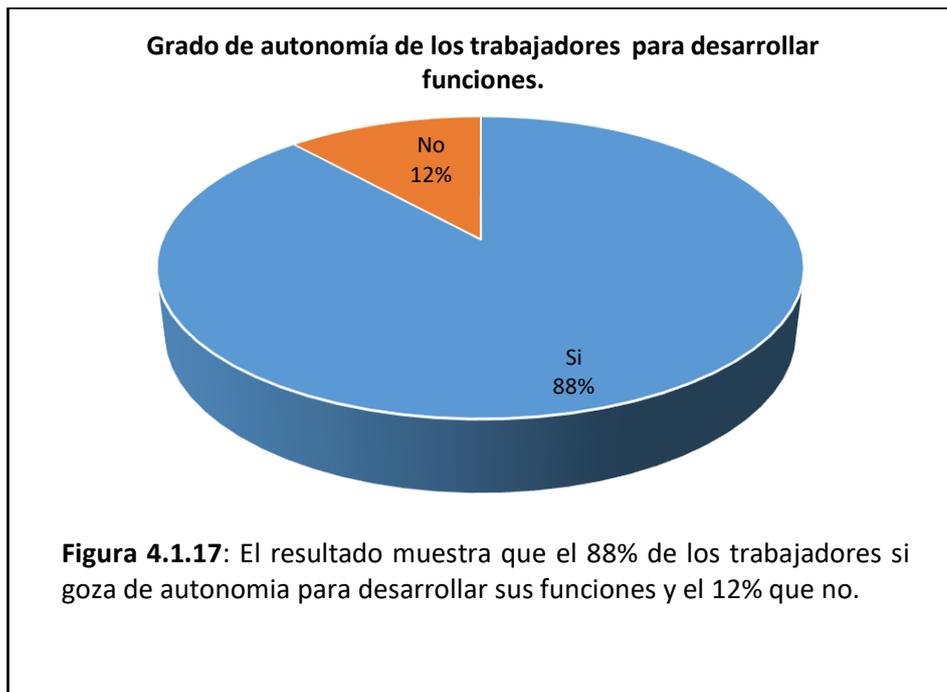
Aquí se muestra que para la mayor parte de trabajadores su trabajo no le permite proyectar su vida laboral, por lo tanto, hay deficiencias en este factor de la cultura organizacional como parte de sus creencias y valores del trabajador.

**Tabla 4.1.17**

*Grado de autonomía de los trabajadores para desarrollar funciones.*

	n	%
Si	53	88
No	7	12
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.17

**Análisis:**

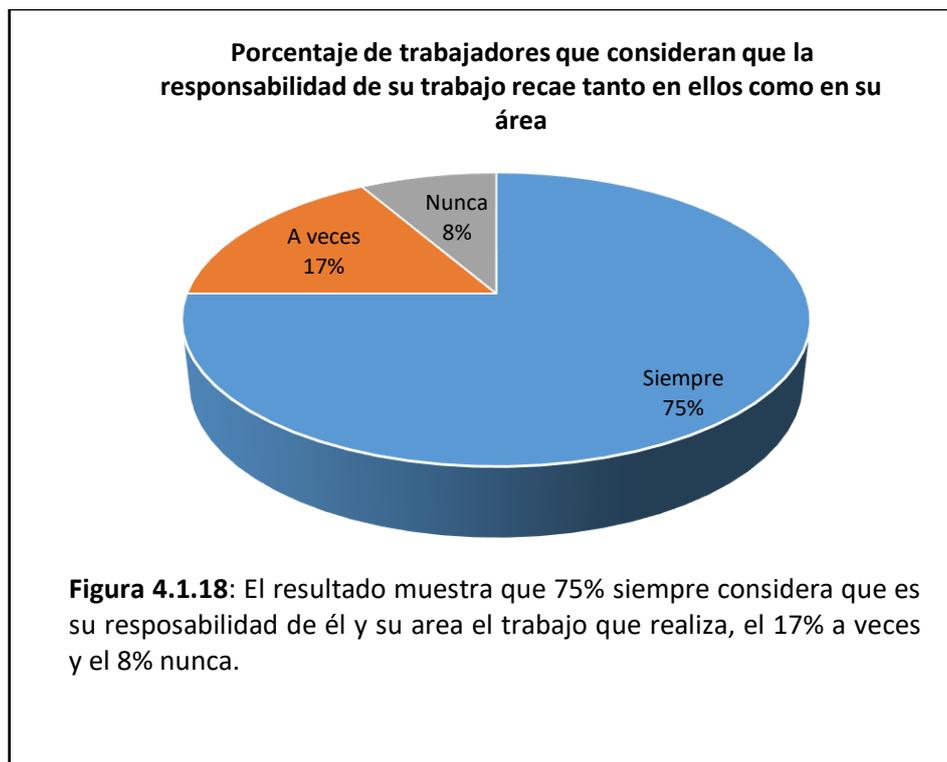
Aquí se muestra que a los trabajadores de la empresa estudiada sí tienen autonomía para realizar su trabajo, lo cual es positivo para la organización.

**Tabla 4.1.18**

Porcentaje de trabajadores que consideran que la responsabilidad de su trabajo recae tanto en ellos como en su área

	n	%
Siempre	45	75
A veces	10	17
Nunca	5	8
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C- Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.18

**Análisis:**

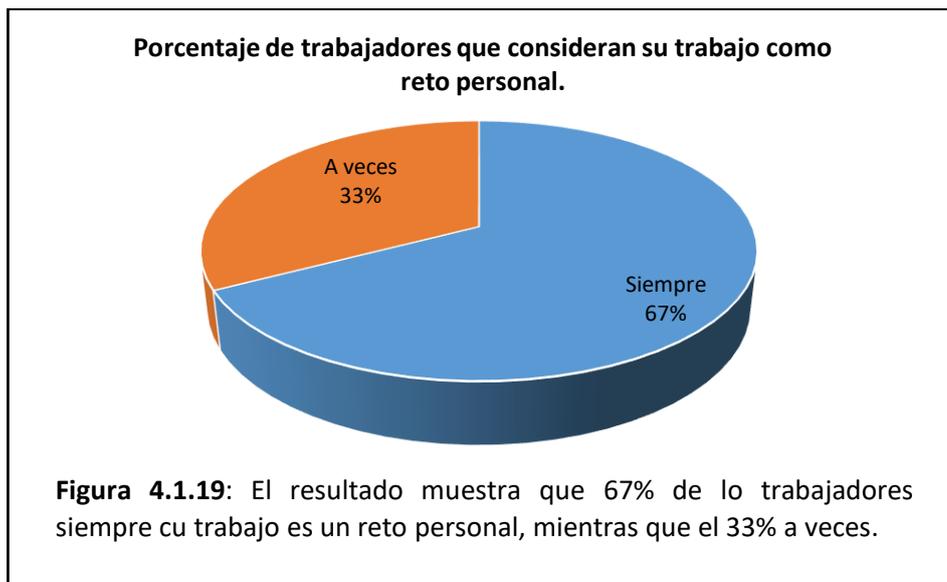
Aquí se muestra que en general la responsabilidad de las actividades del trabajo siempre recae en los colaboradores de la empresa, por lo tanto, cada quien es responsable de su trabajo.

**Tabla 4.1.19**

*Porcentaje de trabajadores que consideran su trabajo como reto personal.*

	n	%
Siempre	35	59
A veces	17	28
Nunca	8	13
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.19

**Análisis:**

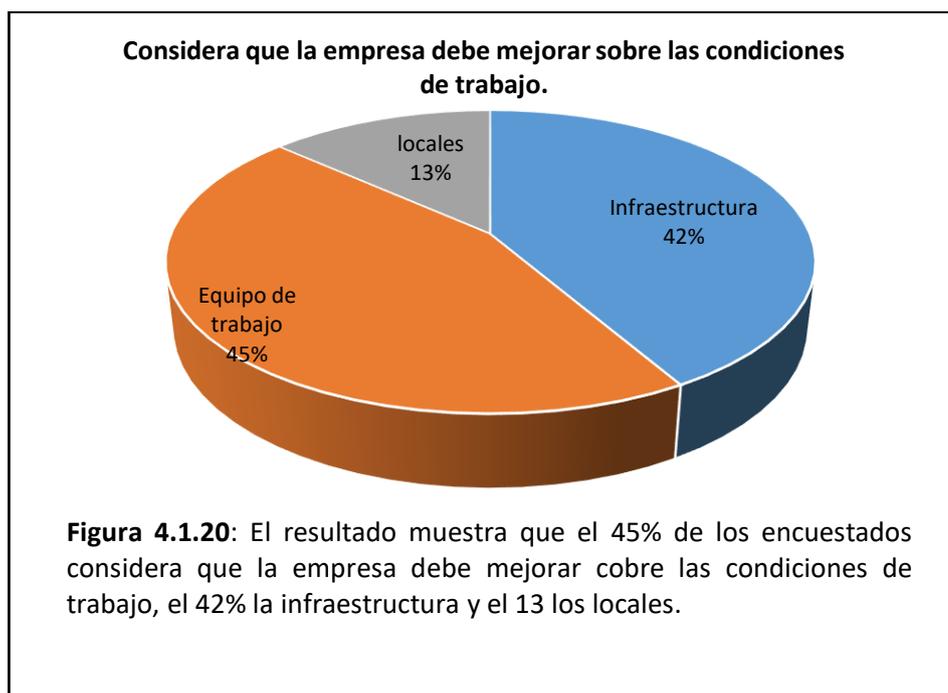
Aquí se muestra que un resultado positivo sobre el trabajo, en este caso se determinó que para muchos su trabajo represente un reto personal, lo cual beneficia al desempeño motivando así a continuar realizando un buen trabajo.

**Tabla 4.1.20**

*Considera que la empresa debe mejorar sobre las condiciones de trabajo.*

	n	%
Infraestructura	25	42
Equipo de trabajo	27	45
Locales	8	13
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.20

**Análisis:**

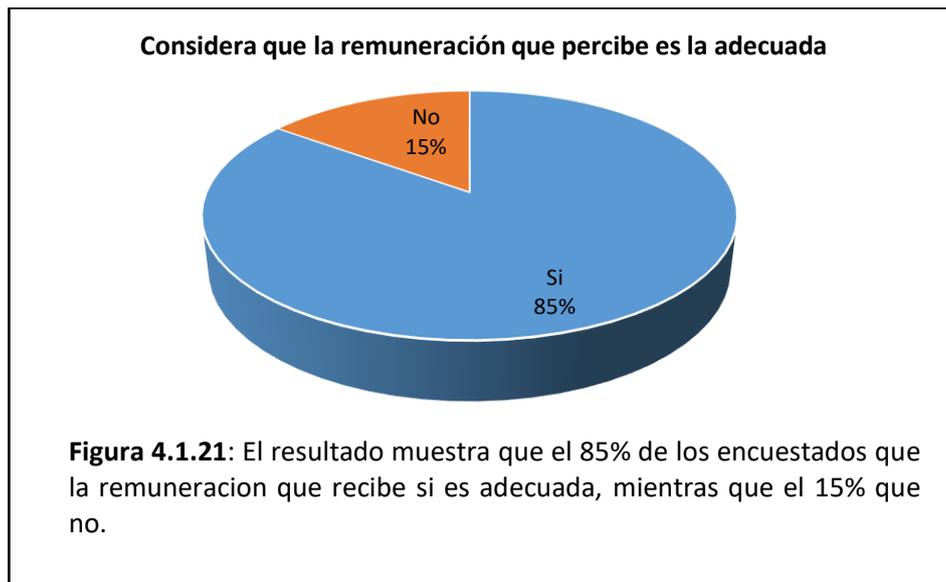
Aquí se muestra que los trabajadores reconocen que uno de los factores a mejorar es principalmente el trabajo en equipo dentro de la organización.

**Tabla 4.1.21**

*Considera que la remuneración que percibe es la adecuada.*

	n	%
Si	51	85
No	9	15
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.21

**Análisis:**

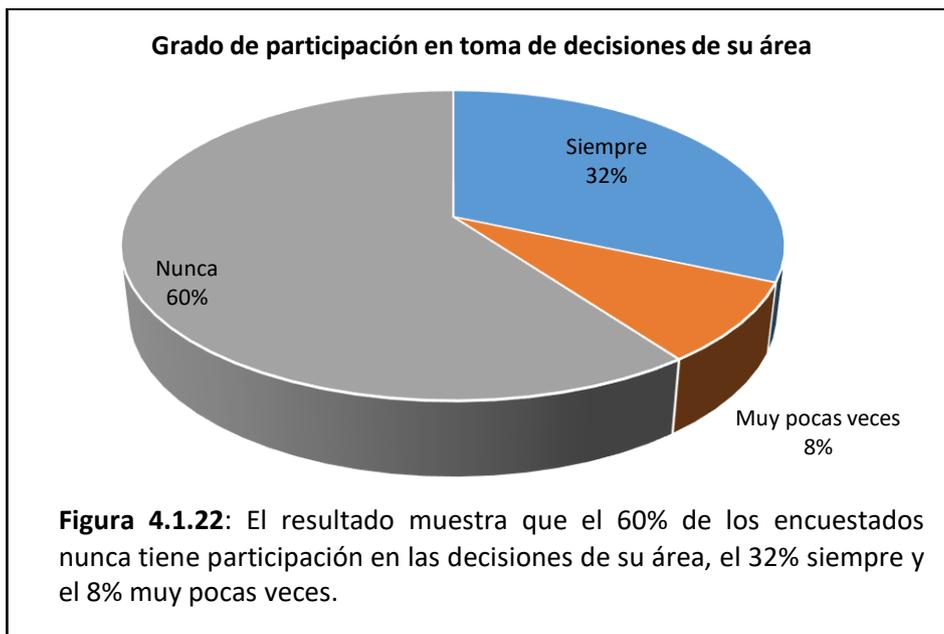
Aquí se muestra que para la mayor parte de trabajadores la remuneración es adecuada, sin embargo, se tiene una minoría, pero no menos importante, que está inconforme con lo que gana.

**Tabla 4.1.22**

*Grado de participación en toma de decisiones de su área*

	n	%
Siempre	19	32
Muy pocas veces	5	8
Nunca	36	60
Total	60	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C Chiclayo.  
Agosto, 2016



Fuente: Tabla 4.1.22

**Análisis:**

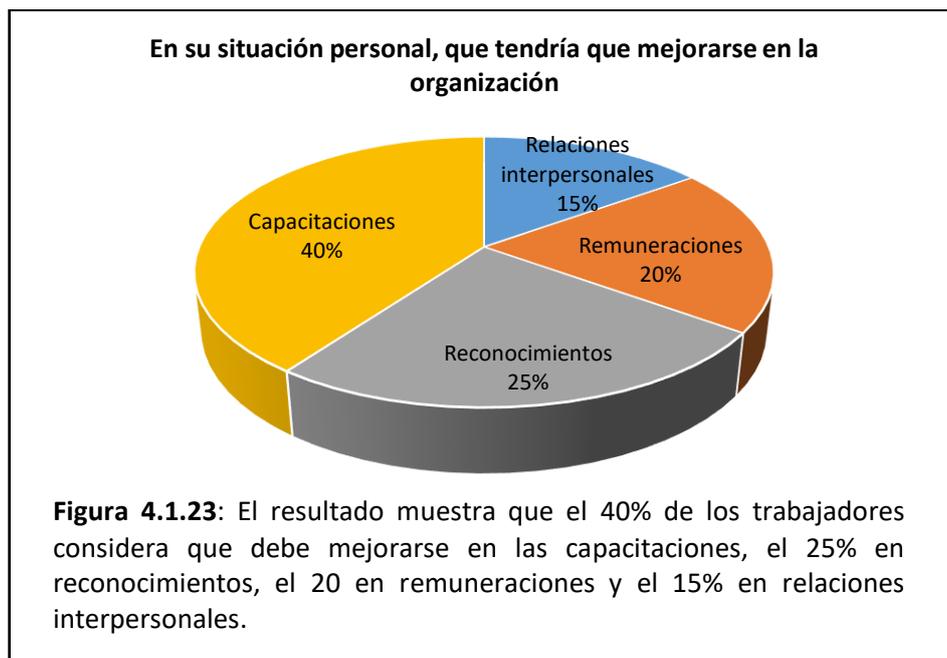
Aquí se muestra que en la empresa la toma de decisiones no se da de manera participativa en las áreas de trabajo.

**Tabla 4.1.23**

*En su situación personal, que tendría que mejorarse en la organización*

	n	%
Relaciones interpersonales	9	15
Remuneraciones	12	20
Reconocimientos	15	25
Capacitaciones	24	40
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.23

**Análisis:**

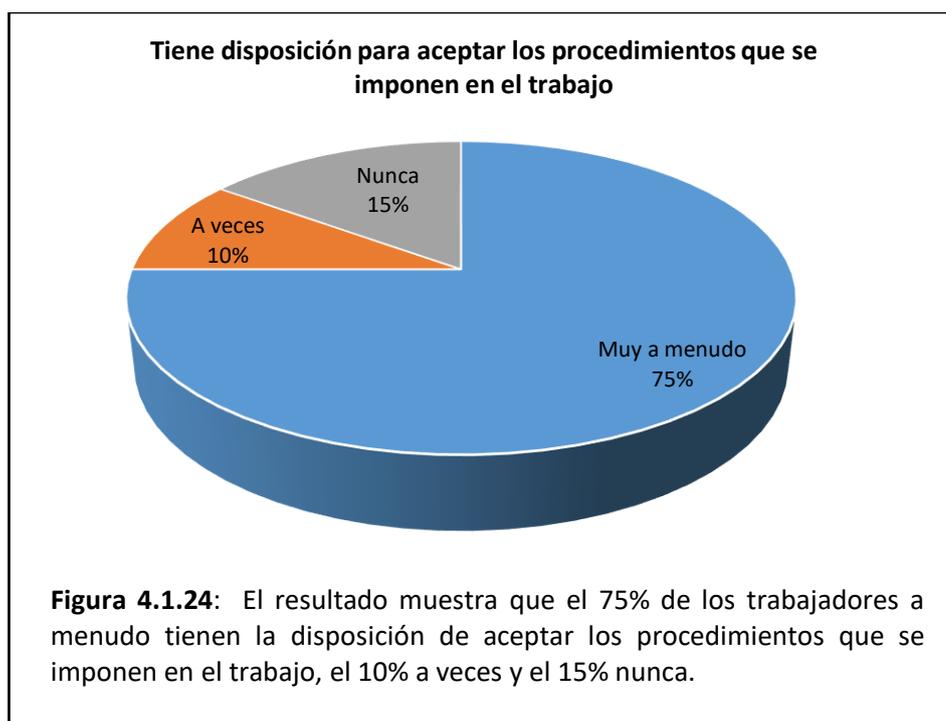
Aquí se muestra que existen factores importantes que tienen que mejorarse dentro de la empresa, como se muestra son las capacitaciones para el total de los trabajadores el reconocimiento, las remuneraciones, y las relaciones interpersonales, de esta manera se manejaría una buena cultura organizacional.

**Tabla 4.1.24**

*Tiene disposición para aceptar los procedimientos que se imponen en el trabajo*

	n	%
Muy a menudo	45	75
A veces	6	10
Nunca	9	15
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado en América Móvil Perú S.A.C-Chiclayo, 2016



Fuente: Tabla 4.1.24

**Análisis:**

Aquí se muestra que los trabajadores si aceptan los procedimientos que se establecen para realizar las actividades laborales dentro de la organización, de tal forma que se desarrollen con normalidad.

## **4.2. Discusión de resultados**

Con respecto al análisis de la motivación de los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C. los resultados muestra que el 41% de los encuestados es mucho el nivel de frecuencia de preocupación de su jefe inmediato por el bienestar de los trabajadores, el 37% poco y el 22% muy poco. (Ver Tabla 4.1.11), también el 80% de los trabajadores considera que su trabajo no le permite proyectar su vida laboral y el 20% que si (Ver Tabla 4.1.16) además el 53% de los trabajadores considera que no debería mejorar la comunicación con su jefe mientras que el 47% si (4.1.14). En ese sentido el análisis de la motivación de los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C. este dado por el 80% de los trabajadores que manifiestan que el trabajo no les permite proyectar su vida laboral y el 47% que manifiesta que la comunicación con su jefe debe de mejorar. Goncalves (2011) afirma que se abordar ciertos factores objetivos del entorno laboral que influyen en su calidad de vida, donde para alcanzar calidad de vida en el trabajo, se requieren cambios dirigidos al logro de un puesto de trabajo saludable y que la comunicación en un ambiente de trabajo, una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, y las relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales.

En cuanto al analizar de la cultura organizacional de la empresa América Móvil Perú S.A.C. el resultado muestra que el 75% de los trabajadores considera que si tienen presión por tareas y funciones, mientras que el 25% no (Ver Tabla 4.1.15), también 67% de los trabajadores considera que siempre con su trabajo es un reto personal, mientras que el 33% a veces (Ver Tabla 4.1.19) además el 40% de los trabajadores considera que debe mejorarse en la capacitaciones, el 25% en reconocimientos, el 20% en remuneraciones y el 15% en relaciones

interpersonales. (Ver Tabla 4.1.23). Por lo tanto, se puede decir que la cultura de la empresa América Móvil Perú S.A.C. Se considera que el 40% de los trabajadores debe mejorarse las capacitaciones, para el 25% reconocimiento, para el 20% las remuneraciones y para el 15% las relaciones en la empresa. De acuerdo a Peinare (2014) para mantener una cultura organización es importante que el colaborador esté capacitado, se debe de reconocer su trabajo y mantener las buenas relaciones dentro de la empresa, donde la cultura es lo que no se ve, es todo aquello que se puede y no se puede hacer.

Con respecto a elaborar estrategias de motivación para mejorar la cultura organizacional de la empresa América Móvil Perú S.A.C. los resultados indican que 75% de los trabajadores a menudo tienen la disposición de aceptar los procedimientos que se imponen en el trabajo, el 10% a veces y el 15% nunca (Ver Tabla 4.1.24), también el 60% de los encuestados nunca tiene participación en las decisiones de su área, el 32% siempre y el 8% muy pocas veces (Ver Tabla 4.1.22), además el 45% de los encuestados considera que la empresa debe mejorar sobre las condiciones de trabajo, el 42% la infraestructura y el 13 los locales (Ver Tabla 4.1.20). En sentido la elaboración de las estrategias de motivación para mejorar la cultura organizacional de la empresa los resultados indican que el 75% de los trabajadores si tienen la disposición de aceptar procedimientos que se imponen en el trabajo y el 60% nunca tienen participación en la toma de decisiones de su área por lo tanto es necesario implementar las estrategias con el fin de hacer más participe al colaborar en su área. De acuerdo a lo que establece Yupanqui (2014) que se ha determinado que los trabajadores no tienen ni capacitaciones, ni incentivos y tampoco existe un plan definido en motivación lo que ha permitido es que lo trabajadores no sienten la voluntad de ser más productivos. Se concluye que es preciso implementar un procedimiento motivacional para preparar jornadas de capacitación y donde el

trabajador sea el centro de atención, además se debe buscar formas de reconocimiento para el trabajar más destacado del mes.

# **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

### **5.1. Presentación.**

En el mundo globalizado de hoy, las empresas modernas necesitan implementar prácticas más eficientes. La necesidad de crear un ambiente favorable para el desarrollo de las actividades diarias es algo que debe tener toda empresa, donde la cultura organizacional presente ofrezca a los empleados ganas de trabajar.

En la actualidad solo algunas empresas se preocupan por mantener motivados a sus colaboradores, y pocas ponen interés en la productividad, pues siempre lo adjudican como un dinero que no va regresar a la empresa. Debido a esto es que hay fuga de talento humano, donde el mayor afectado es el cliente, pues el servicio que recibe es poco agradable.

En el desarrollo del presente capítulo se expone un diagnóstico de la motivación y la cultura organizacional de la empresa América Móvil Perú S.A.C

La implementación de esta propuesta de mejora, es exclusiva para la empresa América Móvil Perú S.A.C

Se recomienda que los administrativos formen parte activa en el desarrollo de esta.

### **5.2. Objetivo de la propuesta**

Establecer estrategias motivacionales con el fin de mejorar la cultura organizacional de la la empresa América Móvil Perú S.A.C.

### **5.3. Justificación de la propuesta**

Las compañías lidian por poseer un atractivo ambiente en la organización que sea propicio para el desarrollo de las actividades diarias de toda la mano de obra. Es por eso que las estrategias

motivacionales deben de examinarse y renovarse continuamente, y aprovechar al máximo la utilización de todos los recursos disponibles.

Por lo antes expuesto la implementación de la propuesta no puede llevarse a cabo en un periodo menor a un año y que el propósito de la misma es mejorar el ambiente de trabajo, además de lograr un cambio positivo en la percepción los colaboradores, directivos administrativos y dueños de la empresa.

#### **5.4. Descripción general de la América Móvil Perú S.A.C.**

##### **Reseña histórica**

La empresa América Móvil Perú S.A.C, localmente es una empresa bien establecida, cuenta con un organigrama donde especifica cada área detallando cada puesto de trabajo contando así también con niveles jerárquicos de los cuales se observó e identifico que este organigrama se adecua al personal que se necesita , es decir , el personal no se adecua a la estructura del organigrama de tal forma que la empresa no tiene un límite de puestos en el trabajo , siendo así que el número de puestos aumenta dependiendo de lo que se requieran en el momento , afectando por ende al clima y cultura organizacional , ya que el ambiente y la oficina se sobrecarga de personal , siendo incómodo para los trabajadores.

##### **Misión, visión y valores**

**Misión:** Brindar diversos productos de calidad, a los mercados objetivos en el norte del país, sobre la base de tecnología adecuada en infraestructura y comunicaciones, eficaces y productivos, que prestigien a la empresa, que hagan sentirse realizados a sus trabajadores y satisfagan a plenitud las expectativas de los clientes.

**Visión:** Ser la empresa líder en comunicaciones en el Norte del Perú.

**Valores:**

Orientación al cliente: toda empresa y la nuestra no es la excepción trabajamos para dar lo mejor al cliente.

Excelencia: hacer las cosas de manera extraordinaria.

Perseverancia: la única manera de conseguir objetivo

Respeto: respecto al compañero y al cliente

Honestidad: la transparencia es un valor fundamental para el desarrollo de la empresa.

Compañerismo: la unión hace la fuerza y juntos saldremos adelante.

Responsabilidad: la responsabilidad debe reflejarse en cada integrante de la empresa.

**5.5. Estrategias de motivación para desarrollar la cultura organizacional en la empresa América Móvil Perú S.A.C**

**A. programa de motivación para los colaboradores**

**Objetivo**

Mejora la motivación del trabajador para lograr un mejor desempeño, mejorar la cultura organizacional

**Responsable**

Gerencia de la empresa América Móvil Perú S.A.C

**Descripción**

La empresa debe actualizarse con herramientas modernas que incentiven y motiven al personal. La administración debe buscar, adecuar e implementar los instrumentos, programas y documentos que se conviertan en una guía que servirá para la toma de decisiones referente a la motivación de los empleados de la empresa.

### **Actividades**

Indagar periódicamente si las necesidades de realización de los empleados de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

La aplicación de incentivos económicos debe de ser tomados en cuenta para los empleados empresa América Móvil Perú S.A.C

Crear un comité que se encargue de organizar y dirigir actividades que motiven al personal.

### **Recursos**

Material impreso (laminas folletos)

Recursos económicos.

### **Tiempo**

La recomendación en el caso de estos programas de mejora de comunicación debe ser implementada continuamente.

## **B. Programas de capacitación para trabajadores de la América Móvil Perú S.A.C**

En base a la investigación se determinó que en la empresa América Móvil Perú S.A.C la recomendación que se debe mejorar son las capacitaciones. Siendo necesario implementar capacitaciones.

### **Responsables:**

Gerencia de la empresa América Móvil Perú S.A.C

**Propósito:**

Ofrecer capacitaciones continuas para todos los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C

**Descripción:**

Las capacitaciones propuestas, están diseñadas para que todos los empleados de la empresa América Móvil Perú S.A.C que tengan acceso a las mismas. Además, dichas capacitaciones son dirigidas a los aspectos que tienen que ser mejorados, debiendo ofrecer, éstos resultados a corto plazo. Se verán involucrados todos de empleados de la empresa América Móvil Perú S.A.C, y los resultados se verán reflejados en un tiempo prudente.

**Actividades:**

Programa “Tú haces la diferencia”

Programa “La asistencia perfecta”

Programa “Ven y divierte”

Dichos programas serán gestionados por la parte administrativa, estos estarán controlados y al mismo tiempo serán utilizados para mantener motivados a sus colaboradores.

**Recursos:**

Papelería

Premios

Personal encargado de elaboración de la presentación de los programas

**Tiempo:**

Se darán en el corto plazo.

### **C. Mejora de la comunicación empresa América Móvil Perú S.A.C.**

#### **Objetivo:**

Efectuar un nuevo sistema de comunicación, del cual todos los empleados puedan comunicarse eficazmente.

#### **Responsables:**

Gerencia de la empresa América Móvil Perú S.A.C

#### **Descripción:**

En la empresa América Móvil Perú S.A.C actualmente se puede observar que la comunicación tiene barreras que no permite ser eficaz, puesto que para poder notificar alguna razón lo hacen por medio de memorandos y esto hace que se retrase la información.

Es evidente que, para poder tener una buena comunicación, esta debe ser gestionada, es decir debe ser planeada, de acuerdo a las metas organizacionales.

#### **Actividades:**

Se pondrá en práctica la comunicación ascendente para que mejore la cultura organizacional de la empresa América Móvil Perú S.A.C. Se le dará una charla a todo el personal sobre la importancia de la comunicación y el papel clave que esta juega en la organización.

#### **Recursos:**

Folletos informativos

Indicadores:

Reducción de quejas

Relación exitosa entre colaboradores

Metas y objetivos logrados

**Tiempo:**

A corto plazo.

**D. Formación de un liderazgo participativo en la empresa América Móvil Perú S.A.C.**

**Objetivo:**

Lograr que todo el personal de empresa América Móvil Perú S.A.C desarrolle y practiquen el liderazgo participativo para contribuir a una cultura organizacional agradable.

**Responsable:**

Gerencia de la empresa América Móvil Perú S.A.C

**Descripción:**

Se capacitará a todo el personal del área de ventas de la empresa Consorcio Rojas Distribuidora, con ello estos tendrán los conocimientos necesarios para poder liderar e integrarse como un equipo. Este curso estará a cargo de un especialista Este ayudará a ejercer un liderazgo más visionario, creativo, natural y efectivo n situaciones de desarrollo estratégico, cambio organizacional, trabajo en equipo y búsqueda de alta productividad y motivación.

**Actividades:**

Capacitación del personal de la empresa América Móvil Perú S.A.C. en liderazgo participativo.

Práctica del liderazgo participativo.

**Recursos:**

Facilitador

Salón de Capacitación

Computadora

Cañón

Material de apoyo

**Tiempo:**

Corto plazo

**E. Establecer un sistema de incentivos para los colaboradores empresa América Móvil Perú S.A.C.****Objetivo:**

Motivar al personal de la empresa América Móvil Perú S.A.C. con el fin de alcanzar logros individuales.

**Responsable:**

Gerencia y administración de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

**Descripción:**

La productividad en la empresa América Móvil Perú S.A.C. es esencial para tener éxito. Estos programas se van a enfocar en el desarrollo organizacional para alcanzar objetivos en equipo.

**Actividades:**

Notas de agradecimiento.

Tarjetas de regalo.

Empleado del mes.

**Recursos:**

Impresión de notas

Impresión de tarjetas

Tarjeta para una cena o almuerzo en honor al logro de objetivos.

**Tiempo:**

Corto plazo

**F. El reconocimiento al empleado empresa América Móvil Perú S.A.C.**

**Objetivo:**

Mejorar la actitud de los trabajadores en el logro de objetivos, y mejorar la satisfacción personal del empleado con su trabajo en empresa América Móvil Perú S.A.C.

**Responsable:**

Gerencia de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

**Descripción:**

El reconocimiento al empleado es una herramienta de gestión, que reforzará la relación de la empresa América Móvil Perú S.A.C. con los empleados. Cuando se reconoce a la gente eficazmente, se están reforzando las acciones y comportamientos que, la organización desea ver repetidas por los empleados coincidiendo y alineándose perfectamente con la cultura organizacional y objetivos generales de la empresa.

**Actividades:**

Reconocimiento informal.

Reconocimiento formal.

**Recursos:**

Correo electrónico.

Tarjeta de felicitación.

**Tiempo:**

Corto plazo

**G. Implementación de políticas flexibles**

**Objetivo:**

Aumentar la productividad del trabajador de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

**Responsable:**

Gerencia de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

**Descripción:**

Se ha comprobado que el trabajo flexible contribuye a que se tenga mayor productividad, se reduzcan costos por absentismo, rotación o descuidos, además genera colaboradores felices y comprometidos.

**Actividades:**

Establecer políticas que sea creativo para el mejor funcionamiento del equipo de trabajo.

Tiempo:

Permanente.

**H. Cuidar el lugar de trabajo**

**Objetivo:**

Mantener un ambiente de trabajo agradable en la empresa América Móvil Perú S.A.C.

**Responsable:**

Administración de la empresa América Móvil Perú S.A.C.

**Descripción:**

Mejorar los espacios físicos de la empresa para que los empleados se desempeñen bien. Este es un aspecto que genera motivación, además se deben tener en cuenta otros aspectos como el reconocimiento, la innovación tecnológica, entre otros.

**Actividades:**

Verificar que las herramientas funciones bien en su totalidad partiendo desde la iluminación hasta el bolígrafo que se utiliza.

**Tiempo:**

Permanente.

**Presupuesto de la propuesta**

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>periodicidad</b>	<b>Presupuesto</b>
Programa de motivación para los colaboradores	Mejora motivación del trabajador para lograr un mejor desempeño, mejorar la cultura organizacional	Trimestral	S/. 900.00
Programa capacitación para trabajadores	Ofrecer capacitaciones continuas para todos los trabajadores.	Anual	S/. 1200.00
Estrategia de comunicación para trabajadores de la empresa.	Implementar un nuevo sistema de comunicación, del cual todos los empleados empresa América Móvil Perú S.A.C., implementando comunicación cruzada.	Permanente	S/. 1700.00
Formación de un liderazgo participativo	Lograr que todo el personal de empresa América Móvil Perú S.A.C desarrolle y practiquen el liderazgo participativo para contribuir a una cultura organizacional agradable	Anual	S/. 1300.00

Establecer un sistema de incentivos	Motivar al personal de la empresa América Móvil Perú S.A.C. con el fin de alcanzar logros individuales	Mensual	S/. 1300.00
Reconocimiento al empleado empresa.	Mejorar la actitud de los trabajadores en el logro de objetivos, y mejorar la satisfacción personal del empleado con su trabajo en empresa América Móvil Perú S.A.C.	Permanente	S/. 650.00
Implementación de políticas flexibles	Aumentar la productividad del trabajador de la empresa América Móvil Perú S.A.C.	Permanente	S/. 500.00
Cuidar el lugar de trabajo	Mantener un ambiente de trabajo agradable en la empresa América Móvil Perú S.A.C.	Permanente	S/. 2500.00
<b>TOTAL, DEL PRESUESTO</b>			<b>S/. 10, 050.00</b>

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **6.1. Conclusiones**

Se concluye que el análisis de la motivación de los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C. muestra que el 80% de los trabajadores que manifiestan que el trabajo no les permite proyectar su vida laboral y el 47% que manifiesta que la comunicación con su jefe debe de mejorar.

Con respecto a la cultura de la empresa América Móvil Perú S.A.C. se considera que el 40% de los trabajadores considera que debe mejorarse las capacitaciones, para el 25% debe de mejorarse los reconocimientos, para el 20% debe de mejorarse las remuneraciones y para el 15% se debe mejorar las relaciones para mantener una cultura organización es importante que el colaborador esté capacitado, se debe de reconocer su trabajo y mantener las buenas relaciones dentro de la empresa.

Se determinó que las estrategias motivacionales para mejorar la cultura organizacional son básicas para que los empleados se involucren y comprometan, el crear hábitos institucionales en los que diariamente se valore el esfuerzo del trabajador y se mantenga una cultura dentro de la empresa que permite a la empresa su desarrollo.

## **6.2. Recomendaciones**

Se recomienda que la empresa debe desarrollar estrategias que permitan al trabajador desarrollarse como profesional y como ser humano y se debe mejorar la comunicación entre los jefes inmediatos y colaboradores donde se sientan motivados para realizar sus actividades.

Es importante tener en cuenta la cultura organizacional de la empresa América Móvil Perú S.A.C debe ser reforzada con la capacitación de los trabajadores, el reconocimiento y el mejoramiento de las relaciones laborales dentro de la empresa con fin de tener un mejor ambiente de trabajo para todos los que laboran en la empresa.

Se recomienda implementar las estrategias motivacionales para mejorar la cultura organizacional que es básico para que los empleados se involucren y comprometan, el crear hábitos institucionales en los que diariamente se valore el esfuerzo del trabajador y se mantenga una cultura dentro de la empresa que permite a la empresa su desarrollo.

## REFERENCIAS

- Altivez, W. y Ramírez, A. (2013). Relación Entre el Programa de Compensación e Incentivos y la Motivación en los Empleados de Empresa del Grupo Almer, Trujillo 2013. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/212>
- Abreu, J. (2012). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. Recuperado de <http://www.spentamexico.org/v3-n1/3%281%29%20143-185.pdf>
- Alcibíades, J. (2015). La motivación laboral, clave en una empresa. Recuperado de <http://www.portafolio.co/la-motivacion-laboral-clave-una-empresa>.
- Añez, S. (2013). Cultura Organizacional y Motivación Laboral de los Docentes Universitarios. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAAahUKEwjer6b0rvrIAhVCSiYKHZLODec&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3218348.pdf&usg=AFQjCNGTewr6YEvL\\_wanN3AH35L\\_TPX8tw&bvm=bv.106923889,d.dmo](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAAahUKEwjer6b0rvrIAhVCSiYKHZLODec&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3218348.pdf&usg=AFQjCNGTewr6YEvL_wanN3AH35L_TPX8tw&bvm=bv.106923889,d.dmo)
- Benavides, A. (2011). Importancia del Trabajo en Equipo. Recuperado, desde: <http://www.importancia.org/trabajo-en-equipo.php>
- Burga, G. (2012). Análisis de los Niveles Motivacionales y Actitudinales en la Empresa Molino San Antonio SAC Carretera a Lambayeque. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/index.htm>

Chimoy, R. (2012). Cultura Organizacional en la Caja de Ahorros y Créditos SIPAN S.A.C. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/365/Cultura%20Organizacional%20en%20la%20Caja%20de%20Ahorros%20y%20Creditos%20SIPAN.htm>

De La Cruz, D. (2013). Participación de los empleados en la toma de decisiones. Recuperado, desde: <http://www.gestiopolis.com/participacion-empleados-toma-decisiones/>

ESAN (2015). La importancia del diagnóstico de la cultura organizacional. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/08/importancia-diagnostico-cultura-organizacional/>

Falcones, G. (2014). Estudio Descriptivo de la Cultura Organizacional de los Colaboradores de la Unidad de Negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé. Recuperado el 04/11/15 de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6287/1/Tesis%20Cultura%20organizacional.pdf>

Ivancevich, O. Konopaske, R. y Michael, M. (2006). Comportamiento Organizacional 7ma. Edición. España.

Hellriegel Don/Slocum John. (2004). Comportamiento Organizacional. Internacional Thomson Editores. México

Hernández, C. (2013). Motivación y Satisfacción Laboral del Personal Docente del CONALEP (caso de Estudio Plantel Iztapalapa I). Recuperado de <http://itzamna.bnct.ipn.mx/dspace/bitstream/123456789/745/1/8>

95\_2006\_UPIICSA\_MAESTRIA\_hernandez\_herrera\_claudiaalejandra.pdf

Espada, M. (2012). Nuestro motor emocional: la motivación. Editorial Díaz de Santos. España.

García, M. (2010). 5 pasos para mejorar el trabajo en equipo. Recuperado, desde: <http://noticias.universia.es/practicas-empleo/noticia/2013/01/25/998571/5-pasos-mejorar-trabajo-equipo.html>

Gaviria, A. (2014). La importancia de la formación académica en la vida laboral. Recuperado, desde: [http://www.eempleo.com/colombia/consejos\\_profesionales/la-importancia-de-la-formacion-academica-en-la-vida-laboral-/13937338](http://www.eempleo.com/colombia/consejos_profesionales/la-importancia-de-la-formacion-academica-en-la-vida-laboral-/13937338)

Gómez, D. (2009). La importancia de una buena remuneración para los empleados. Recuperado, desde: <http://gabomixgabrielangel.blogspot.pe/2009/08/la-importancia-de-una-buena.html>

Irigoin, J. (2014) ¿Cómo motivar y fidelizar a un trabajador? Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/05/26/como-motivar-fidelizar-trabajador/>

Clavería, A. (2014). La importancia de reconocer a los empleados. Recuperado, desde: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>

- Corona, M. (2013). Cultura Organizacional de las Empresas Mexicanas. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/cultura-organizacional-de-las-empresas-mexicanas/>
- Cebrián, V. (2013). La Cultura Organizacional Adecuada para su Empresa. Recuperado el <https://ciclusgroup.wordpress.com/2013/04/11/la-cultura-organizacional-adeuada-para-su-empresa/>
- Garcia, O. (2004). La cultura humana y su Interpretación Desde la Perspectiva de la Cultura Organizacional. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3531/2261>
- Guerrero, J. (2011). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_4\\_06/aci05406.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci05406.htm)
- García, R. (2012). Recursos y Responsabilidad social Corporativa. Recuperado de [http://issuu.com/gesmano/docs/recursos\\_humanos\\_y\\_responsabilidad\\_](http://issuu.com/gesmano/docs/recursos_humanos_y_responsabilidad_)
- Meneses, C. (2011). Cultura Organizacional y las Competencias de Gestión en los Sistemas de Coordinación Educativa Artística en Madeira (Portugal). Recuperado de <http://www.madeira-edu.pt/LinkClick.aspx?fileticket=M00NbuF7c7M%3D&tabid=281>
- Mañuico, V. (2014) Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral. Recuperado de [https://www.academia.edu/9543722/Universidad\\_Aut%C3%B3noma\\_del\\_Per%C3%BA](https://www.academia.edu/9543722/Universidad_Aut%C3%B3noma_del_Per%C3%BA)

- Leal, A. (2008). Conocer la Cultura de las Organizaciones: Una Base para la Estrategia y el Cambio. Madrid, España: Actualidad Editorial.
- Lay, R. (2012). Implicancias de la Cultura Organizacional en la Sostenibilidad de una Organización de la Sociedad Civil y Cultural Arena y Esteras. Recuperado [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4476/LAY\\_GUERRA\\_IMPLICANCIAS\\_ESTERAS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4476/LAY_GUERRA_IMPLICANCIAS_ESTERAS.pdf?sequence=1)
- Morocho (2012). Cultura Organizacional y la Percepción del Desempeño Docente de las Instituciones Educativas del Nivel Primario Red n° 07 Callao. Recuperado de [repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_Morocho\\_Cultura-organizacional-y-autopercepción-del-desempeño-docente-en-las-instituciones-educativas-del-nivel-primaria-Red-Nº-7-Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Morocho_Cultura-organizacional-y-autopercepción-del-desempeño-docente-en-las-instituciones-educativas-del-nivel-primaria-Red-Nº-7-Callao.pdf)
- Kotter, J. Y Heskett, J (1992). La cultura y el desempeño corporativo. Recuperado de [http://fca.uaq.mx/files/investigacion/doctorado/tesis/mirna\\_sanchez\\_gomez.pdf](http://fca.uaq.mx/files/investigacion/doctorado/tesis/mirna_sanchez_gomez.pdf).
- Koontz h. y Weihrich H., (1991). Elementos de Administración. México. Editora McGraw-Hill.
- Peirane (2014). La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa. Recuperado, desde:
- Pineda, D. y Godínez, Y. (2011). Sobre la Motivación y el Clima Organizacional de los Trabajadores de la Inmobiliaria “EL

PARADISE". Recuperado de  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13\\_3313.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3313.pdf)

Peinare, A. (2014). La Importancia de la Capacitación y Motivación Dentro de la Empresa. Recuperado de  
<http://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>

Pérez, L. (2012). Características de la Motivación. Recuperado.  
<http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/17315/1/Tesis%20Juan%20Carlos%20Pacheco.pdf>

Robbins, S. (2006). Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica. 8ª edición. Editorial Prentice Hall, México.

Samillán, J. (2012). Optimiza la eficiencia de tu empresa.  
<http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

Sincal (2015). Importancia de la Capacitación Empresarial. Recuperado, desde:  
<http://www.sincal.org/articulo31-importancia-de-la-capacitacion-empresarial.html>

Vásquez, G. (2013). Factores de la Motivación que Influyen en el Comportamiento Organizacional del Equipo de Salud de Centro Quirúrgico H.R.D.L.M. Recuperado de  
[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/216/1/TM\\_V%C3%A1squez\\_Torres\\_MarthaLuz.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/216/1/TM_V%C3%A1squez_Torres_MarthaLuz.pdf)

Velarde, E. (2011). La importancia de Motivar al Empleado. Recuperado de  
<http://peru21.pe/noticia/802310/importancia-motivar-al-empleado>

Vivar, P. (2013). Motivación sobre Motivación para el Aprendizaje y su Relación con el Rendimiento Académico de en el Área de Ingles. Recuperado de [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1813/MAE\\_EDUC\\_105.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1813/MAE_EDUC_105.pdf?sequence=1).

Valera, F. (2012). La importancia de la motivación laboral. Recuperado de <https://bromo2k.wordpress.com/2011/05/16/la-importancia-de-la-motivacin-laboral/>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
Cómo influye la motivación en la cultura organizacional de los trabajadores en la empresa América Móvil Perú S.A.C.	<p><b>Objetivo general</b>            Cómo influye la motivación en la cultura organizacional de los trabajadores en la empresa América Móvil Perú S.A.C.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>            1. Analizar la motivación de los trabajadores de la empresa América Móvil Perú S.A.C.            2. Analizar la cultura organizacional de la empresa América Móvil Perú S.A.C.            3. Analizar la cultura organizacional de la empresa América Móvil Perú S.A.C.</p>	<p>Hi: Existe relación entre la motivación y la cultura organizacional en la empresa América Móvil Perú S.A.C</p> <p>Ho: no existe relación entre la motivación y la cultura organizacional en la empresa América Móvil Perú S.A.C</p>	<b>MOTIVACION</b>	<b>Dirección</b>	Elige alternativas
					Nivel de coherencia en los informes
				<b>Intensidad</b>	Nivel de esfuerzo Aproximación actitudinal
					Grado de esfuerzo personal
				<b>Persistencia</b>	Enfoca su comportamiento en la dirección apropiada
					Se interesa por el bienestar del trabajador
			<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Orientación a los empleados</b>	Presiona por las tareas y funciones
					Proyecta su vida
				<b>Cooperativismo frente a la profesionalidad</b>	Toma decisiones en el entorno familiar y laboral
					Tiene actitud frente a los riesgos
				<b>Orientación al proceso</b>	Toma el trabajo como reto personal
					Posibilidad de innovación
					Esfuerzo dedicado al trabajo
				<b>Sistema abierto-Sistema cerrado</b>	Participa en toma de decisiones
				<b>Control</b>	Cuenta con buena presentación
<b>Pragmatismo frente al normativizo</b>	Acepta los procedimientos				
	Toma en cuenta al cliente				
	Opina ante posibles mejoras				

## ANEXO 2 ENCUESTA

ENCUESTA A LOS CLIENTES Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA MOVIL PERU S.A.C. Se está realizando una encuesta en forma anónima a los clientes y trabajadores de la empresa móvil Perú S.A.C. para el desarrollo de la investigación. Por favor responder con mucha objetividad posible.

1. Genero
  - a. Masculino
  - b. femenino
2. Edad
  - a. Menos de 23 años
  - b. Menos de 24 a 34 años
  - c. Menos de 35 a 43 años
  - d. Menos 44 a 46 años
3. ¿Cuál es su grado de educación?
  - a. Primaria
  - b. Secundaria
  - c. superior
4. ¿Cuántos años labora en la empresa?
  - a. Menos de 1 año
  - b. De 1 a 2 años
  - c. De 3 a 5 años
  - d. De 6 a Más años
5. ¿En qué cargo se desempeña?
  - a. Ejecutivo
  - b. Professional
  - c. Administrativo
6. ¿Tiene alternativas a para elegir en el cargo que se desempeña?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. nunca
7. ¿Los informes que se presentan tienen coherencia?
  - a. Si
  - b. No
8. ¿Se esfuerza por realizar sus actividades?
  - a. Siempre
  - b. A veces
9. ¿personalmente se esfuerza por cumplir sus labores?
  - a. muchos
10. ¿el enfoque de comportamiento es con la dirección apropiada?
  - a. Siempre
  - b. A veces

11. ¿cuál es la frecuencia de preocupación de su jefe inmediato por el bienestar de los trabajadores?
  - a. Mucho
  - b. Poco
  - c. Muy poco
12. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido en los dos últimos años?
  - a. Si
  - b. No
13. ¿La empresa le otorga equipos, recursos que le permiten desarrollar eficientemente sus tareas?
  - a. Nunca
  - b. A veces
14. ¿Cree usted que debería mejorar la comunicación con su jefe?
  - a. Si
  - b. No
15. ¿Está usted de acuerdo con los tiempos establecidos con su jefe para desarrollar sus funciones?
  - a. Si
  - b. No
16. ¿Su trabajo permite proyectar su vida laboral?
  - a. Si
  - b. No
17. ¿Tiene usted algún nivel de autonomía para desarrollar sus funciones?
  - a. Si
  - b. No
18. ¿Cree usted que la responsabilidad de su trabajo recae tanto en usted como en su área?
  - a. Siempre
  - b. A veces
  - c. Nunca
19. ¿Las estrategias que utiliza permiten que usted se desarrolle como persona?
  - a. Siempre
  - b. A veces
20. ¿Qué cree usted que la empresa debe mejorar sobre las condiciones de trabajo?
  - a. Infraestructura
  - b. Equipo de trabajo
  - c. Locales
21. ¿Considera que la remuneración que percibe es la adecuada?
  - a. Si
  - b. No
22. ¿Participa usted en la toma de decisiones en su área?
  - a. Siempre
  - b. Muy pocas veces
  - c. Nunca
23. ¿Cuenta con una buena presentación para asistir a su centro de labores?

- a. Relaciones interpersonales
  - b. Remuneraciones
  - c. Reconocimientos
  - d. Capacitaciones
24. ¿Tiene disposición para aceptar los procedimientos que se imponen en el trabajo?
- a. Muy a menudo
  - b. A veces
  - c. Nunca