

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN  
PSICOLOGÍA**

---

**“CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE PIURA”**

---

**Área de Investigación:**

Ciencias Médicas – Psicología de las organizaciones y del trabajo

**Autor(es):**

Br. Arbulú Gutiérrez, Miguel Augusto  
Br. Rodríguez Ordinola, Diego Miguel

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Chávez Lozada, July Antonieta

**Secretario:** Espinoza Porras, Fátima

**Vocal:** Marcos Salazar, Yesluis Carol

**Asesor:**

Paredes Gamarra, Yelitza Priscilla

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-3129-3988>

**Piura – Perú  
2021**

**Fecha de sustentación: 27/12/2022**

**CLIMA LABORAL Y MOTIVACION EN LOS TRABAJADORES DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO EN LA CIUDAD DE PIURA**

## **PRESENTACIÓN**

**Estimados integrantes del jurado calificador:**

**Habiendo cumplido con las normativas actuales emitidas en el estatuto de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología, sometemos a su criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Clima laboral y motivación en los trabajadores de servicio público de la ciudad de Piura”. Planteado con la finalidad de recibir el título de Licenciados en Psicología.**

**Teniendo la certeza que se le concederá el mérito necesario y quedando dispuestos a sus comentarios y sugerencias, les agradecemos de antemano por las recomendaciones y consideraciones que sean brindadas en este estudio.**

**Piura, octubre del 2022**

**Bachiller. Arbulú Gutiérrez, Miguel Augusto**

**Bachiller. Rodríguez Ordinola, Diego Miguel**

## **DEDICATORIA**

*Dedicado a nuestros padres por ser el pilar en este arduo camino universitario, a nuestras madres por estar a nuestro lado siempre y darnos su apoyo incondicional, a nuestras familias por siempre creer en nosotros y motivarnos para ser mejor.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos a Dios por bendecirnos e iluminarnos  
en todo este camino profesional recorrido hasta el día de hoy  
y a todas las personas que  
hicieron de este trayecto un recuerdo  
memorable en nuestras vidas.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE DE TABLAS.....	VI
RESUMEN.....	VI
ABSTRAC.....	VII
<b><u>CAPITULO I</u></b> .....	12
<u>1.1.2. Formulación del problema</u> .....	14
<u>1.1.3. Justificación del estudio</u> .....	15
<u>1.1.4. Limitaciones</u> .....	16
<b><u>1.2. OBJETIVOS</u></b> .....	16
<u>1.2.1. Objetivos generales</u> .....	16
<u>1.2.2. Objetivos específicos</u> .....	16
<b><u>1.3. HIPÓTESIS</u></b> .....	17
<u>1.3.1. Hipótesis generales</u> .....	17
<u>1.3.2. Hipótesis específicas</u> .....	17
<b><u>1.4. VARIABLES E INDICADORES</u></b> .....	18

<b><u>1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN</u></b> .....	19
<u>1.5.1. Tipo de investigación</u> .....	19
<u>1.5.2. Diseño de investigación</u> .....	20
<b><u>1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA</u></b> .....	20
<u>1.6.1. Población</u> .....	20
<u>1.6.2. Muestra</u> .....	21
<u>1.6.3. Muestreo</u> .....	21
<b><u>1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</u></b> .....	22
<u>1.7.1. Técnica</u> .....	22
<u>1.7.2. Instrumentos</u> .....	22
<b><u>1.8. PRODECIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</u></b> .....	25
<b><u>1.9. ANALISIS ESTADISTICO</u></b> .....	26
<b><u>CAPITULO II</u></b> .....	27
<b><u>MARCO REFERENCIAL TEÓRICO</u></b> .....	27
<u>2.1. ANTECEDENTES:</u> .....	27
<b><u>2.2. MARCO TEÓRICO</u></b> .....	30
<b><u>2.3. MARCO CONCEPTUAL</u></b> .....	43
<u>2.3.1. Clima laboral</u> .....	43
<u>2.3.2. Motivación</u> .....	43

<b><u>CAPITULO III</u></b> .....	44
<b><u>RESULTADOS</u></b> .....	44
<b><u>CAPITULO IV</u></b> .....	53
<b><u>ANALISIS DE RESULTADOS</u></b> .....	53
<b><u>CAPITULO VI</u></b> .....	61
<b><u>REFERENCIAS Y ANEXOS</u></b> .....	61
<u>6.2. Anexos</u> .....	68



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre el clima laboral y motivación.....	44
Tabla 2. Relación entre el clima laboral y la motivación de logro.....	45
Tabla 3. Relación entre el clima laboral y la motivación de poder.....	46
Tabla 4. Relación entre el clima laboral y la motivación de afiliación.....	47
Tabla 5. Relación entre la motivación y la autorrealización .....	48
Tabla 6. Relación entre la motivación y el involucramiento laboral.....	49
Tabla 7. Relación entre la motivación y la supervisión.....	50
Tabla 8. Relación entre la motivación y la comunicación.....	51
Tabla 9. Relación entre la motivación y las condiciones laborales.....	52

## RESUMEN

La investigación actual tuvo el objetivo de entablar la relación existente entre el clima laboral y la motivación en los colaboradores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura, siendo un estudio de tipo aplicado, de nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental, Con una muestra no probabilística de 182 colaboradores de una empresa privada de servicio público, utilizando la técnica de la encuesta basado en dos cuestionarios. Los resultados determinaron una importante relación entre el clima laboral y la motivación en los colaboradores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura, ( $Rho = ,387^{**}$ ;  $p=0.000 < 0,01$ ). De la misma manera, existió una relación relevante entre el clima laboral y las dimensiones de motivación de logro ( $Rho = ,624$ ); poder ( $Rho = ,624$ ;  $p=0.000 < 0,01$ ) y afiliación ( $Rho = ,624$ ) con un nivel de significación igual a 0,000 siendo menor a 0,01. Finalmente existió relación significativa la motivación y las dimensiones del clima laboral como, autorrealización ( $Rho = ,319$ ); involucramiento laboral ( $Rho = ,459$ ); supervisión ( $Rho = ,373$ ); comunicación ,371); condiciones laborales ( $Rho = ,314$ ) con un nivel de significación igual a 0,000 siendo menor a 0,01.

**Palabras Clave:** clima, laboral, trabajadores, motivación, laboral

## ABSTRACT

The current investigation had de objective of stablishing the link between the work environment and motivation in the collaborators of a private public service company in the city of Piura, being an applied type study, descriptive-correlational level of non-experimental design level, in a non-probabilistic sample of 182 collaborators from a private public service company, using the survey technique based on two questionnaires. The results determined an important link between the job environment and motivation in the collaborators of a private public service company in Piura town, (Rho = .387 \*\*; p = 0.000 <0.01). In the same way, there was a relevant link between the job environment and the achievement motivation dimensions (Rho =, 624); power (Rho = .624; p = 0.000 <0.01) and affiliation (Rho = .624) with a significance level equal to 0.000 being less than 0.01. Finally, there was a significant relationship between motivation and the dimensions of the job environment such as self-realization (Rho =. 319); labor involvement (Rho =, 459); supervision (Rho =, 373); communication, 371); working conditions (Rho =, 314) with a significance level equal to 0.000 being less than 0.01.

**Keywords:** climate, work, workers, motivation, work

# CAPITULO I

## MARCO METODOLOGICO

### 1.1. EL PROBLEMA

#### 1.1.1. Delimitación del problema

Hoy por hoy cada organización busca que sus trabajadores presenten un nivel de motivación que demuestre el compromiso con el trabajo que realizan, ya que son ellos quienes desarrollan una serie de acciones a diario, para que puedan lograr sus objetivos, y de manera específica, su misión. Como es sabido, cuando una persona se muestra muy motivada, está orientada hacia la meta, se esmera y supera los obstáculos que dificultan su trayecto hacia la realización de dicha meta (Pérez, 2014 citado en Puma & Estrada, 2020). No obstante, cuando la motivación es escasa, debido a frustraciones u obstáculos para complacer las exigencias propias, el ambiente dentro de la organización tiende a volverse frío y manifiesta posibles cuadros depresivos, falta de interés, poca o nula empatía, además de falta de concentración para la obtención de las metas. (Chiavenato, 2000 citado en Silvera, et al., 2016).

En ese aspecto el contexto internacional, en Europa, basándose en una de las últimas encuestas que se han realizado dentro del portar web “Trabajando.com” y del grupo más grande de casas universitarias “Universia”, Un indiscutible porcentaje mayoritario de los empleados priorizan el óptimo clima organizacional a su mismísima retribución monetaria. Dicho estudio se realizó con 2100 participantes y dentro de las conclusiones a resaltar se observa que el 94% de los estudiados escogen trabajar en un óptimo ambiente que recibir más dinero, en contra un 6% sobrante que si estarían a renunciar a un buen clima laboral para obtener una retribución mucho más alta (Idealis.com, 2016).

Así mismo en un estudio realizado sobre el ambiente organizacional dentro de 500 empresas en Latinoamérica en el periodo de 2014-2015, las entidades mejor posesionadas fueron: República Dominicana con un 81.35%, Luego Honduras con un 79.38% y seguidamente Ecuador con un 78.79%. Mientras tanto, los que se encuentran en posiciones más bajas fueron: Costa Rica con un 73.22%, seguido de Chile con un 70.65% y finalmente Perú con un 69.76% (Acsendo, 2016).

Dentro de Perú, acorde a la encuestadora Aptitus, un 86% de habitantes están seguros sobre abandonar su puesto de trabajo actual si este presenta un pésimo clima laboral. Así mismo se menciona que el 81% de los jornaleros peruanos son conscientes de que el ambiente dentro de la organización repercute de manera directa en su forma de realizar sus trabajos, en cambio, el 19% cree que este ámbito no interviene con el desarrollo de sus labores (Perú21, 2018).

Por otro lado, de acuerdo a la motivación en las organizaciones, el estudio de ADP en 2019 indicó que un 46% de los trabajadores en Europa tienen la sensación de que sus empleadores no toman en cuenta ni aprecian su talento. Así mismo, al examinar en que momento la ausencia de motivación llega a transformarse en una renuncia laboral, en esa medida se destacó que un 28% de los contratados dentro de Europa han llegado a pensar en dejar de laborar por lo menos algunos meses, y de cada 10 trabajadores, uno (13%) lo medita de manera semanales o con más regularidad. (Equipos&Talentos, 2019). De acuerdo con la encuestadora, "People Unboxed", Un poco menos de la mitad de trabajadores europeos (48%) señalaron diversas razones, diferidas de la retribución monetaria como la principal motivación para ir a trabajar. Sumado a ello un poco más de un tercio (38%) de los colaboradores señaló que su principal motivación es poder pagar lo que necesita y para el 13% es poder pagar lo que quiere (MiEmpresasSaludable.com, 2018).

De acuerdo con una investigación desarrollada por Gallup, detallo que únicamente el 15% de los empleados tiene entusiasmo por su futuro dentro de la compañía en la que laboran, porcentaje que resalta la ausencia de motivación dentro de su ambiente de trabajo. Igualmente, el Perú se ha mostrado dentro de los países con un alto índice de traspasos laborales en todo el

continente americano, contando con un 20 % de rotaciones laborales, basado en el informe de PWC (ESAN, 2019).

Dentro del contexto peruano, en 2015, Laborum (bolsa de trabajo en línea) estudió a 874 personas en Lima y diferentes zonas urbanas, descubrió que las tres razones principales por qué los peruanos renuncian a sus lugares de trabajo son: la ausencia de crecimiento como profesional que se brinda en el trabajo (57%), la carencia de beneficios laborales (31%) y desmotivación (31%) (Gamonal, 2015). Por otra parte, el 35% de los colaboradores peruanos regularmente tiende a “mentir” a fin de ausentarse en el trabajo, como lo indica un estudio de [trabajando.com](#). Evidentemente, los propósitos detrás de esta conducta serían la falta de motivación (33%), asistir a una entrevista laboral (28%), debido a que se ha vuelto una costumbre pedir permiso (28%) o por estar con dolor de cabeza producto de una resaca (11%) (Publimetro, 2014).

En la ciudad de Piura, existen varias dificultades que enfrentan los trabajadores en varios de los diversos centros de trabajo existentes en la ciudad como por ejemplo la falta de control de horas laborales, donde algunas veces los empleados realizan más horas que las permitidas legalmente, las cuales a veces no son contadas para la remuneración correspondiente, a esto también se le suma la falta de capacitación en las empresas, lo cual conlleva a un descenso en la motivación personal de cada uno de ellos, cuando sabemos que a mejor clima laboral más motivado se encuentra el colaborador, generando una relación del ambiente organizacional y la razón de ser por la cual ellos laboran dentro de una empresa de servicio público. Es por esto que esta investigación busca recopilar datos de todas estas posibles dificultades que están generando una disfuncionalidad entre la relación del ambiente organizacional y la motivación de las personas

### 1.1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la motivación en los trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura?

### 1.1.3. Justificación del estudio

La investigación tiende a justificarse por los siguientes criterios: De acuerdo a la conveniencia, el estudio pretende contribuir al esclarecimiento y determinación de la apreciación que notan los colaboradores sobre el clima organizacional respecto de la motivación que sienten en su entorno laboral explicando así su comportamiento los cuales contextualicen la realidad actual de la organización.

Según la relevancia social, la investigación beneficiaría a todos los colaboradores en general en el sentido que, con los resultados pudiesen tomar decisiones por los jefes o gerentes de organizaciones a fin de promover mejores ambientes y climas de trabajo, en la que los retos laborales sean motivantes para los colaboradores, acorde a los objetivos compartidos entre los estos y la organización.

Asimismo, por la implicancia práctica, se puedan asumir medidas en el plazo inmediato, así como en el medio y largo plazo, en la que los jefes que tienen a cargo grupos de personas puedan generar climas de trabajo en beneficio de su adaptación y optimo desempeño de los colaboradores y donde se propongan metas u objetivos viables y desafiantes que motiven el trabajo no solo personal sino también grupal, en un beneficio conjunto del ganar – ganar.

En cuanto al valor teórico la investigación, se enfoca que generar aportaciones respaldando la comprensión tanto del clima laboral como de la motivación, así mismo determinando la asociación entre las variables mencionadas en relación al comportamiento de los trabajadores que son muestra de estudio y su contexto, en la realidad piurana, todo ello sustentando en teorías coadyuvando de esta manera a ampliar el conocimiento literario y científico en nuestra región.

#### 1.1.4. Limitaciones

De acuerdo con los análisis resultantes solo pueden ser relevantes por su alcance para generalizarlos, asumiendo siempre y cuando muestras de personas que posean atributos y/o aspectos similares a las que se asumen en el presente estudio, de esta manera se podría tener una comprensión claro sobre el ambiente de trabajo actual.

Cabe señalar que entre las limitantes que se suscitan en la investigación son la disposición del tiempo por parte del investigador y la empresa, debido al contexto actual por la COVID-19.

### **1.2. OBJETIVOS**

#### 1.2.1. Objetivos generales

Determinar la relación entre el clima laboral y la motivación en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

#### 1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre el clima laboral y el ámbito motivación de logro en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.
- Establecer la relación entre el clima laboral y el ámbito de motivación de poder en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.
- Establecer la relación entre el clima laboral y el ámbito de motivación de afiliación en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.
- Establecer la relación entre la motivación y el ámbito de autorrealización en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.



- Establecer la relación entre la motivación y el ámbito involucramiento laboral en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.
- Establecer la relación entre la motivación y el ámbito supervisión en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.
- Establecer la relación entre la motivación y el ámbito comunicación en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.
- Establecer la relación entre la motivación y el ámbito de las condiciones laborales en los colaboradores una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

### **1.3. HIPÓTESIS**

#### 1.3.1. Hipótesis generales

H<sub>G</sub>: Existe relación relevante entre el clima laboral y el ámbito de motivación en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

#### 1.3.2. Hipótesis específicas

H<sub>1</sub>: Existe relación relevante entre el clima laboral y el ámbito motivación de logro en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

H<sub>2</sub>: Existe relación relevante entre el clima laboral y el ámbito de motivación de poder en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

H<sub>3</sub>: Existe relación relevante entre el clima laboral y el ámbito motivación de afiliación en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

H<sub>4</sub>: Existe relación relevante entre la motivación y el ámbito autorrealización en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

H<sub>5</sub>: Existe relación relevante entre la motivación y el ámbito involucramiento laboral en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

H<sub>6</sub>: Existe relación relevante entre la motivación y el ámbito supervisión en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

H<sub>7</sub>: Existe relación relevante la motivación y el ámbito de comunicación en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

H<sub>8</sub>: Existe relación relevante entre la motivación y el ámbito de condiciones laborales en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

#### **1.4. VARIABLES E INDICADORES**

Variable 1:

Clima Laboral

Dimensión de autorrealización: Entre sus indicadores, visión, contingencia a la tarea y desarrollo profesional y personal.

Dimensión de involucramiento laboral: Entre sus indicadores, Identificación, Compromiso.

Dimensión de supervisión: Entre sus indicadores, apoyo percibido, significado y percepción de funcionalidad.

Dimensión de comunicación: Entre sus indicadores, Claridad de la información recibida, Servicio al cliente.

Dimensión de condiciones laborales: Entre sus indicadores, Materiales, Tecnología, Remuneración.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2. Motivación

Dimensión de motivación de logro: Entre sus indicadores, ejecuta labores complicadas, planifica por anticipado y alcanza metas realistas.

Dimensión de motivación de poder: Entre sus indicadores, gana poder y autoridad, la existencia de control - obediencia, y crea un sentido de poder y habilidad para los empleados.

Dimensión de motivación de afiliación: Entre sus indicadores, tiende a construir relaciones amistosas, piensa en la calidad de sus interacciones sociales personales y no prioriza las tareas que se le son asignadas.

## **1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN**

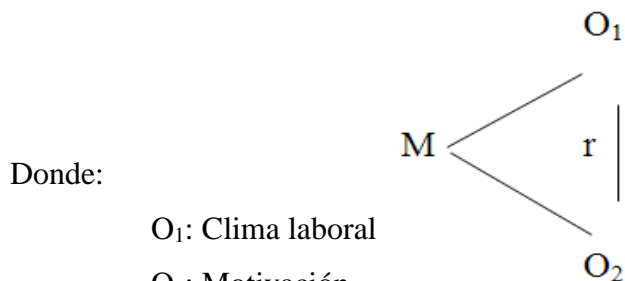
### **1.5.1. Tipo de investigación**

Esta tesis fue de tipología aplicada, a partir de una reevaluación del problema práctico inmediato para transformar el contexto. El fin de contribuir al conocimiento teórico es secundario (Castañeda, 2014). Cabe decir que el estudio fue de tipo descriptiva, el mismo que pretende detallar, identificar, exponer una serie de atributos que tienden a caracterizar un constructo o fenómeno de estudio (Ramos, 2017).

### 1.5.2. Diseño de investigación

En cuanto al diseño de la tesis, se estableció en el diseño no experimental, el mismo que es representado por la falta deliberada de alguna forma de influencia por manos del investigador (Hernández et al., 2014, citado en Niebles, Hoyos y De La Ossa, 2019). Debido al alcance temporal, la investigación fue transversal, en referencia a que el investigador tiende a medir las variantes de estudio por única vez en un momento exacto (Manterola y Otzen, 2014). Además, fue de tipo correlacional, que se compuso de la inferencia de varios modelos conceptuales de investigación en su determinación de si se hallan relacionados o no, así como la estimación de su nivel de asociación (Díaz y Calzadilla, 2016).

En esa medida el diseño se simboliza:



O<sub>1</sub>: Clima laboral

O<sub>2</sub>: Motivación

r: Relación

M: Muestra de 182 empleados de una organización empresarial de servicio público en la ciudad de Piura.

## 1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 1.6.1. Población

La población que se investigó dentro de la investigación, fue de 280 empleados con edades que oscilan dentro de 27 y 67 años.

### 1.6.2. Muestra

De cara a la muestra de investigación, se asumió trabajar con 182 empleados de una organización empresarial de servicio público en la ciudad de Piura, debido que el área de recursos humanos presentaba un descontento en cuanto a la productividad de sus trabajadores y querían indagar si existía alguna razón dentro del ambiente laboral que influyera directamente con la motivación de ellos, además de cumplir con los criterios mencionados a continuación:

$$n = \frac{N}{e^2} * (N - 1)$$

N=Tamaño de Población

n = Tamaño de muestra buscado

e= Error de estimación máximo aceptado

- Criterios de inclusión:

- Tiempo de trabajo superior a los 6 meses.
- Trabajadores que optaron por cooperar de manera voluntaria.
- Trabajadores con apropiadas aptitudes físicas.

- Criterios de exclusión:

- Trabajadores los cuales omitieron responder todo el banco de preguntas.
- Colaboradores que por diversas razones se ausentaron en la evaluación.
- Trabajadores que están de vacaciones.

### 1.6.3. Muestreo

El muestreo fue de tipología no probabilística intencional, dentro de la cual las personas de la muestra elegidas no se sustentan en las probabilidades sino más bien en aspectos característicos que son de interés para el investigador (Fernández, Hernández y Baptista, 2014).

## **1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **1.7.1. Técnica**

Técnica psicométrica: Es una técnica que asigna porcentajes o números medibles a estados y características psicológicas que permite comparar diferentes personas y manejarse con información objetiva. Se basa en un proceso donde se administra un instrumento para recopilar la información a través de una serie de ítems que tienen como propósito recopilar la información en un grupo específico (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018), siendo el instrumento para esto, el cuestionario.

### **1.7.2. Instrumentos**

El instrumento que evaluó las variables de estudio fue el cuestionario. En este sentido el cuestionario es una serie de interrogantes personales y/o generales sobre diversas variables a cuantificar y es quizá la herramienta de adquisición de datos más utilizada (Pozzo et al., 2019). Para efectos del estudio se utilizaron dos cuestionarios.

Para la medición de los constructos de estudio se ha tomado como referencia la Escala Motivación–MLPA y el cuestionario CL-SPC, una escala sobre el clima laboral, los cuales son fundamentales para el recojo de información, los mismos que tienden a describirse a continuación:

#### **1.7.2.1. Escala de Clima Laboral CL-SPC**

##### **Ficha Técnica**

- Nombre : Escala de Clima Laboral CL-SPC
- Autores : Sonia Palma Carrillo

- Año : 2004
- Adaptación : 2019, Bedregal
- Procedencia : Lima - Perú
- Aplicación : Grupal e individual
- Aplicación : 18 años a más
- Significación : Estima la percepción global del ambiente laboral.
- Descripción del instrumento: La Escala de Clima Laboral CL-SPC, se conforma de 50 reactivos, los cuales están sujetos a cinco dimensiones como son, Condiciones laborales (10 preguntas), Comunicación (10 preguntas), Supervisión (10 preguntas), Involucramiento laboral (10 preguntas) y Autorrealización (10 preguntas). Cabe decir que la escala valorativa de este instrumento corresponde a la de tipo Likert, Todo o siempre (5); Mucho (4); Regular o algo (3); Poco (2); Ninguno o nunca (1). Así mismo la forma de corrección del instrumento está de acuerdo a la suma aritmética, para la escala general de los cincuenta reactivos los cuales se categorizan en, Muy favorable (210-250), favorable (170-209), media (130-169), desfavorable (90-129) y muy desfavorable (50 – 89). De la misma manera para sus dimensiones correspondidas por 10 reactivos por cada una de ellas le corresponde los siguientes puntajes: Muy favorable (42-50), favorable (34-41), media (26-33), desfavorable (18-25) y muy desfavorable (10-17).

Validez y confiabilidad: Se aplicó el coeficiente Producto Momento de Pearson, donde se correlacionaron los puntajes de los reactivos en razón de la puntuación total, donde se comprobaron puntajes superiores a ,40. Donde las puntuaciones oscilaron dentro de ,416\*\* a ,607\*\* demostrándose relaciones eficientes y trascendentes con el puntaje total del instrumento. La fiabilidad dentro del coeficiente de alfa de cronbach arrojó el grado de fiabilidad muy respetable en su escala general ( $\alpha=0,787$ ), además los coeficientes de correlación elemento – total fueron superiores a ,20; lo cual reafirmó que los ítems están dirigidos a medir la motivación. (Bedregal, 2019)

### 1.7.2.2. Escala Motivación–MLPA

#### **Ficha Técnica**

- Nombre : Escala Motivación–MLPA
- Autor : Hadlet Cantril
- Origen : Estados Unidos
- Adaptación al Perú: Dr. Luis Alberto Vicuña Peri
- Año : 1996.
- Adaptación : 2019, Bedregal
- Aplicación : Individual y Colectiva
- N° de Ítems : 15 ítems
- Tiempo : 15 minutos aproximadamente
- Aplicación : Colaboradores en organizaciones.
  
- Significación : Estimar el grado de motivación de acuerdo al entorno laboral en el que se desempeña.
  
- Descripción del instrumento: Escala Motivación–MLPA: esta herramienta consta de 15 interrogantes formadas en tres ámbitos. Dicha herramienta se basa en el constructo conceptual de McClelland. De la misma manera como se distribuye esta herramienta se compone en 15 preguntas que constituyen tres dimensiones como son: M. de Afiliación (5 preguntas), M. de poder (5 preguntas) y M. de logro (5 preguntas). En esa línea la manera correcta de corregir el instrumento es empleando una escala valorativa de Likert, y los puntajes se producen a través de la suma aritmética. Acorde a los siguientes aspectos para obtener la escala global, se realiza la sumatoria general de las interrogantes y se consiguen las categorías respectivas:



Alto (55-75), medio (35-54) y bajo (15-34). Así mismo de cara a la obtención de los puntajes por dimensiones para la Dimensión de Afiliación se suman los valores que corresponden a la alternativa “A”; de igual manera para la dimensión Poder se considerarán solo las de la alternativa “B”, y para la dimensión Logro a tomarán en cuenta la valoración asociada a la alternativa “C”. Cabiendo aclarar que la correspondencia para la suma de cada una de las dimensiones está basada en una malla de corrección clave. En esa medida las categorías de las dimensiones corresponden a: Afiliación; Poder y Logro, bajo (5 – 11), medio (12 – 17), y alto (18 – 25).

- Validez y confiabilidad: La indagación del constructo de validez demostrada en el coeficiente Producto Momento Pearson, demostró valores mayores 0,40, entre las puntuaciones de los ítems, respecto a la suma total de la escala, y cuyos valores oscilaron entre ,401\*\* a ,716\*\* donde se evidenció correlaciones positivas y significantes respecto a la puntuación general de la escala instrumento. En tanto que el coeficiente de alfa de cronbach en su escala general arrojó un coeficiente  $\alpha=0,964$ , y donde los valores de correlación elemento – total obtenidos fueron superiores a ,20; demostraron un aceptable grado de consistencia interna (Bedregal, 2019).

## **1.8. PRODECIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En el proceso de recaudación de las diversas informaciones para el estudio, el mismo se basó en las percepciones de los altos mandos de la organización empresarial, que dieron su apreciación sobre la problemática que se da actualmente en la organización. Así mismo también se recaudó información a través libros, revistas y estudios precedentes que dan forma a la estructura de la investigación. Posteriormente se recolectó la data del grupo objetivo de estudio, a través de la utilización de dos instrumentos no obstante para desarrollar este proceso fue fundamental entablar con el jefe de área un compromiso que quedó formalmente descrito en el escrito de Solicitud de Aplicación de Pruebas (Anexo 03), y el cual fue llevado a cabo en un

momento único de evaluación. Así mismo se les entregó a los trabajadores un escrito de Consentimiento Informado (Anexo 04), en el que se estableció el involucramiento de cada uno de los participantes del estudio de forma voluntaria, la misma que declara que no existió ninguna repercusión en caso de que el trabajador no hubiera sido ser parte de la misma. En el día de la evaluación la cual se dio de manera virtual (dadas las condiciones psicosociales actuales) y en la previamente se les esclareció el llenado de los instrumentos y se respondió a todas sus dudas.

### **1.9. ANALISIS ESTADISTICO**

Se consideró el uso de la estadística descriptiva, la cual promueve la demostración comprensiva de los resultados en base al uso de tablas y gráficos. A la vez fue esencial la aplicación de la estadística, la misma que está basada en implantar la relación entre distintas variables de investigación, y por ello se aplicó la prueba Rho de Spearman para datos ordinales. Cabe decir que para los procesamientos de los resultados de la investigación se aplicó el software SPSS versión 25 y Microsoft Excel, 2016.

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES:

##### 2.2.1.1 INTERNACIONALES

Piliguia y Arteafa (2019) en Colombia, su propósito fue examinar el ambiente organizacional como factor principal del desempeño organizacional en la empresa Hardepex Cia. Ltda., la metodología de diseño descriptivo no empírico, su población 87 colaboradores a quienes se les aplicaron los instrumentos, en este caso cuestionarios brindados por los investigadores. Como producto, el ambiente laboral observado por los colaboradores tendía a ser inadecuado, lo que fue calificado como afectante negativo para el desempeño laboral.

Banegas y Cardona (2017) en Ecuador, su tesis fue de tipo descriptiva y correlacional, teniendo una población de 50 colaboradores administrativos de una universidad, a quienes se les aplico test psicométricos, en este caso el cuestionario Cliouning para evaluar el clima laboral, y la herramienta de motivación laboral de Ancona, Camacho y García. Donde se constató que el clima laboral que percibieron los colaboradores es positivo, siendo sus grados de motivación laboral de igual manera muy favorables, lo que concluyó a identificar que entre los constructos se da una asociación signficante ( $p$  valor de  $0,00 < 0,01$ ).

Moreira (2018) preparó su investigación para conseguir la condición de doctor en establecimientos de educación superior estatal, expuesta en la UNMS en Lima, Perú. El tipo de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo-transversal y observacional. Su análisis sugiere que el ambiente laboral mantiene una mejor posición dentro de las instituciones, puesto que la imagen a favor o en contra observada por los colaboradores, influirá en su determinación, lealtad y responsabilidad con las funciones que se necesitan y de plano en su motivación profesional.

El objetivo de su tesis doctoral fue constituir como influye el ecosistema laborar organizacional en su rendimiento dentro de las instituciones del estado de Manabí. Se aplicó un

total de 370 encuestas entre los colaboradores tanto docentes como administrativos que laboran en la institución.

El estadístico de Cronbach mostró un alfa de 6 0,964, significando una elevada tasa de fiabilidad en la aplicación del instrumento y los datos en general que se han podido recopilar. Debido a las conclusiones conseguidas se comprueba que el ambiente laboral influye determinadamente en las producciones de sus colaboradores dentro de las instituciones del estado de Manabí.

Pacheco (2017) sustenta su investigación para tener el grado de doctor cuya finalidad fue indagar la compatibilidad existente entre el ambiente empresarial y el desempeño organizacional, teniendo como participantes a 50 administradores y directores gerenciales, además de 96 trabajadores pertenecientes a los principales hoteles de la provincia de Riobamba, utilizando un diseño transversal, no experimental y correlacional. Como producto se demostró una relación significativa de ambas variables, confirmando así la hipótesis general.

#### **2.2.1.2. NACIONALES**

Cubas (2018) en su investigación planteó delimitar el lazo entre la motivación profesional y el ambiente laboral, aplicando una metodología de diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, su población abarca 40 trabajadores a quienes se les aplicó 2 instrumentos. Como producto se obtuvo que un 22,5% de los trabajadores carecen de motivación laboral lo que conlleva que perciban un inadecuado clima organizacional, de la misma manera un 32,5% presentaron grados medios de motivación y un clima organizacional moderado, mientras que solo el 7,5% con grados altos de motivación laboral se asocia a buenos niveles de clima organizacional. Los porcentajes se comprobaron en la asociación significativa ( $\rho = ,747$ ;  $p = 0.00 < 0.01$ ) existente sobre los constructos de estudios generales.

Atoche (2017) Lima, cuyo estudio se basó en conocer la asociación del ambiente organizacional y la motivación profesional, realizándose una investigación de diseño no experimental y de tipo correlacional, su población abarca 70 colaboradores como muestra, pertenecientes a la empresa ANYPSA S.A, a los cuales se les aplicó 2 bancos de preguntas

propuestos por el mismo investigador. De acuerdo con las conclusiones, se evidenció la presencia de una relación entre los elementos de estudio. ( $Rho=0.785$ ,  $p=0.00<0.01$ )

Rosel (2017) realizó su tesis para conseguir el reconocimiento de doctor en las principales jefaturas policiales de Lima, cuyo diseño de investigación fue de corte trasversal no experimental, asimismo contaron con un total de 39 jefaturas policiales tipo A. Se aplicó 2 instrumentos psicológicos para recaudar información, uno sobre del clima laboral de la institución, cuyas dimensiones son: relaciones interpersonales, desarrollos internos y procedimientos abiertos. Mientras que la prueba de desempeño tiene 1 sola dimensión: objetivos racionales. De acuerdo a las conclusiones se obtiene que el clima organizacional de las jefaturas policiales A se vincula con el cumplimiento de los jefes de policía, además de existir una reciprocidad a favor de 75,8%.

### **2.2.1.3. REGIONALES Y LOCALES**

Bedregal (2019) en su tesis para conseguir el reconocimiento de licenciada en psicología procuró precisar la asociación sobre la motivación laboral, en un estudio sujeto a un tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental, tomando a 100 colaboradores como muestra de la organización de Hipermercados Tottus SA de Piura, aplicándose el test MLPA de Cantril y el test CL-SPC de Sonia palma. Demostrándose así la asociación significativa de acuerdo a los principios básicos de la tesis ( $rho = ,30^{**}$ ;  $p=0.00<0.01$ ), además se reforzó asociaciones significativas de cara a la motivación de logro y las subcategorías del ambiente empresarial como la autorrealización ( $rho=,21$ ), involucramiento laboral ( $rho=,30$ ), supervisión ( $rho=,30$ ), comunicación ( $rho=,27$ ) y condiciones laborales ( $rho= ,29$ ). Por lo que el investigador recalcó que es necesario que las organizaciones actuales observen y vigilen de cerca las necesidades de los trabajadores, los cuales deben ser concordantes con los objetivos de la empresa, siendo así fundamental que incluyan canales claros que examinen detalladamente los probables inconvenientes que presenten los colaboradores.

Saavedra (2019) de acuerdo a su investigación, presento como propósito identificar la existencia de asociaciones sobre los grados de motivación y los desempeños laborales, siendo

una investigación correlacional con un diseño no experimental, con una muestra de 19 colaboradores que laboran en la Oficina de Normalización de Piura.

Para obtener la información el autor aplicó 2 cuestionarios generados por él mismo. Los resultados arrojan que los niveles de motivación laboral en los colaboradores tienden a ser bajos (42.11%), mientras que los niveles de desempeño laboral son malos (36.84%). En rasgos generales se dio a conocer que se carece de relación entre las variables investigadas ( $p$ -valor = 0.855 > 0.05)

Morán y Samillán (2017) los investigadores proponen determinar el impacto que ocasiona el ambiente organizacional de acuerdo a las categorías de motivación en razón de los colaboradores, aplicando un procedimiento investigativo de diseño no experimental y de tipo correlacional, con 30 colaboradores usados como muestra, pertenecientes al área administrativa de una casa de estudios superior particular en la provincia de Piura, donde los autores crearon y aplicaron dos cuestionarios que midan de manera correcta las variables de investigación. Según el análisis y resultados se confirma una relación existente significativa sobre el ecosistema organizacional respecto a los grados de motivación de los colaboradores del área administrativa ( $r = 0.574$ ;  $p = 0.002 < 0.01$ ) de una casa de estudios superior en la provincia de Piura.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Clima laboral**

#### **2.2.1.1. Definiciones**

Entre las distintas definiciones del clima laboral las cuales se explican de la siguiente manera. De acuerdo con Koys y Decotiis (1991, citados en Silva, Prado y Sousa, 2020), se define como los atributos que son percibidos en el trabajo a lo largo del tiempo, construido en base a experiencias y momentos compartidos por los trabajadores de una empresa cuya función principal es reglamentar la conducta de las personas en base a las normativas establecidas.

Según Macey, Schneider y Ehrhart (2013 citados en Pedraza, 2020), este concepto se basa en las vivencias de los colaboradores, quienes forman una impresión y criterio en base al trabajo

y procesos oportunos e inoportunos que perciban dentro de su institución de trabajo. Mientras que para Chiavenato (2002 citado en Zambrano y Ramón, 2017) hace referencia al carácter que posee la organización y la forma que en que perciben o vivencian los colaboradores y que involucra la de manera directa en su comportamiento.

Por su lado Montoya et al. (2017) tienden a definir el ambiente laboral como la sensación percibida por sus colaboradores sobre las funciones a realizar, la infraestructura donde trabajan, las relaciones interpersonales generadas entre sí, así como las jefaturas y gerencias que intervienen en las labores mencionadas. Para León, Noriega y Murillo (2018), hace referencia a un grupo de variables que analizan la filosofía de la organización, a su vez encontrar las discrepancias entre ellas, esta conducta no siempre es el mismo, y puede perjudicar la manera en que se desempeñan los trabajadores.

De acuerdo con las definiciones descritas, se puede inferir que el ambiente organizacional está sustentado por la observación y/o percepción que se ha desarrollado en un tiempo prudente entre los trabajadores y sus actividades laborales y de acuerdo a la estructura de la organización sobre sus distintos sistemas que posee.

#### **2.2.1.2. Aspectos característicos del clima laboral**

Basado en diferentes estudios (Guastello, Johnson, & Rieke, 1999; Navarro, Arrieta, & Ballén, 2007; Navarro et al., 2013), explican cómo desarrollarse dentro de la empresa varia con el paso de los años. Debido a eso, se hallaron alteraciones en la capacidad de atención en reducidos periodos de tiempo (Credé & Dalal, 2002); Así mismo (Navarro, Ceja, Curioso, & Arrieta, 2014) exponen variaciones en periodos prolongados de tiempo en el camino y guía de nuestra motivación intrínseca. Por ultimo plantean que los cambios no son solo en periodos reducidos o prolongados, sino, a lo largo de toda la vida (e.g., Kanfer, 2009 citado en Curioso y Navarro, 2019). Es por ello que el ambiente organizacional se ha tornado en el principal sustento que interviene en el avance de la organización, con la influencia de estudios de investigación, se considera al ambiente organizacional como un factor fundamental en la estabilidad vital de las

instituciones, puesto que un deficiente ambiente organizacional establece una gran dificultad para conseguir de manera efectiva las metas de la empresa, además de ser un elemento fundamental en la comprensión de la problemática y necesidad del grupo del trabajo dentro de las organizaciones. (Gan y Triginé, 2012 citados en Rosiles, Lugó, Clara y Ramírez, 2020). Por otra parte, un ambiente organizacional adecuado interviene de manera positiva en los procesos de diligencias institucionales: En la habilidad de identificar emociones ajenas y propias con el fin de manejar adecuadamente los lazos entre sus pares, el seguimiento en los proyectos y tareas, la seguridad en los trabajadores y una visión positiva de solucionar los problemas, estos aspectos favorecen el desarrollo humano y empresarial. (Wen et al., 2019 citados en Rosiles, Lugó, Clara y Ramírez, 2020).

Al respecto Litwin y Stringer (1968) y Halpin y Crofts (1963, citados en Prieto, 2012), han llegado a determinar cómo atributos característicos del clima laboral las apreciaciones perceptivas subjetivas en relación al nivel de confianza atribuido en las interacciones, relaciones interpersonales, participación en equipo, la correspondencia mutua en contraste con el esfuerzo personal, el afecto individual, la ayuda de gerencia, la comprensión de los problemas suscitados y la fidelidad mostrada hacia los objetivos empresariales.

### **2.2.1.3. Factores causales del clima laboral**

En concordancia con Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006, citados en Delgado, 2013) la conducta de una persona en la empresa no va a radicar únicamente en su forma de ser, sino también en la manera que observa su ambiente laboral y cada parte que lo compone, y es que la persona se encuentra sumergida en un ecosistema que proviene de manera natural por parte de la empresa. Por ello la forma de actuar de un trabajador es considerada una parte primordial en los ambientes empresariales, los cuales favorecen al desarrollo óptimo de cualquier actividad, elemento que se encontrará potencialmente relacionado con su actividad en el trabajo y póstumamente en el rendimiento y efectividad de la organización con la cual está asociado (Benavides, 2017).



En esa línea Ocampo (2011) considera que el clima laboral sufre consecuencias directas de los modos en que es manejada la alta dirección y la empresa, sumado al ambiente cultural de la organización. Además de factores como la presencia de reglas entendibles, de estímulos equivalentes, de labores y diligencias correctamente delegadas y de interacciones armoniosas entre la ilustración organizacional y las sub ilustraciones que se manifiestan dentro de ella, propician un ecosistema laboral sublime que mejora la capacidad personal y el crecimiento en dicha área. Sumado a ello, Brunet (2011 citado en Mamani, Rivera y Flores, 2018) también señala otra serie de variantes que impactan en la noción del ambiente laboral, así como la jerarquía de la institución y administrativa y dentro de ellas las condiciones, la capacidad de decidir, las cosas que animan a las personas a trabajar, la manera de actuar, las interacciones, además se adjuntan el rendimiento, los márgenes positivos y negativos obtenidos por la institución. Y es que todos estos factores mencionados impactan en la apreciación del ambiente organizacional, captada por los integrantes de la empresa.

Otra y más importante según muchos autores como elementos primordiales para crear un entorno propicio, el ecosistema organizacional tiene que generar un sentimiento satisfactorio y un acuerdo entre los compañeros de trabajo. La cabeza de la institución es quien tiene la capacidad de influir, ya sea para el bien o para el mal en el ambiente de la empresa. De ahí se puede decir que una óptima capacidad de liderazgo en cuanto a gestión del ambiente empresarial se refiere, está compuesta por un conjunto de habilidades y dichas habilidades son aprendidas, es por eso que se necesita conocerlas bien y poder educar con ellas a cada uno de los líderes organizacionales. (Bordas, 2016).

De acuerdo con Stringer (2001 citado en Serrano y Portalanza, 2016) se consideran también otras variantes que intervienen en el ambiente laboral:

- Prácticas de líder: Consiguen manifestar un óptimo ambiente laboral estrictamente ligado al trato empresarial que los jefes inmediatos dan a los colaboradores de la empresa.

- Pactos Institucionales: implantan la manera en la cual la información se distribuye dentro de la empresa, influyendo de manera directa en ella y en la apreciación de oportunidades de crecimiento, alterando de manera positiva o negativa el ambiente laboral.
- Planificaciones: Determinan la forma en la cual los colaboradores perciben las oportunidades de crecimiento, el origen de su satisfacción laboral, las dificultades para llegar a los objetivos con eficiencia y sus retribuciones por logros obtenidos.

En síntesis, podemos añadir que es relevante que en toda organización se ha de tener un sistema de evaluación bien definido que permita conocer todos los elementos factoriales posibles que impactan en los colaboradores y de esta manera prever problemas a futuro y fomentar climas laborales que sean beneficiosos para todos los miembros de la institución.

#### **2.2.1.4. Dimensiones del clima laboral**

De acuerdo a los aspectos dimensionales del ambiente organizacional se asume la propuesta de la autora, Palma, (2004 citado en Ruiz, 2018) la misma que fundamenta las categorías mencionadas a continuación:

**Autorrealización:** Hace referencia a la estima del colaborador en base a las oportunidades que la institución ofrece en el ámbito del autodesarrollo y crecimiento laboral, referente a la labor y su visión a largo plazo. Existen posibilidades de crecer en la organización, si las tareas encomendadas permiten instruirse y desempeñarse. Entre sus aspectos indicadores estos aluden al crecimiento laboral e individual (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

**Involucramiento laboral:** Es la afiliación propia de los principios empresariales y la fidelidad para cumplir y desarrollar de manera eficaz las metas y objetivos de la empresa. Cada

colaborador es considerado pieza fundamental para la prosperidad de la institución, ya que ellos están afianzados a los objetivos de la misma. Se asumen los indicadores de reconocimiento empresarial y convenio laboral (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

**Supervisión:** Reconocimiento y consideración de los jefes al momento de supervisar las funciones encargadas contando con su disposición para realizar las labores de su día a día de la mejor manera. A modo de ejemplo, el encargado de área ofrece de su conocimiento y habilidades para vencer las dificultades presentadas en el ámbito laboral. Sus aspectos indicadores se refieren a; apreciación de desempeño y ayuda percibida (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

**Comunicación:** Proceso en el que se intercambia información producida entre dos o más trabajadores con el fin de contribuir con conocimiento y recibirlo de manera fluida, clara, coherente y precisa para un adecuado funcionamiento interno de la organización, aportando de manera efectiva con la atención a sus clientes. Considera los indicadores de; Claridad de la información recibida y Servicio al consumidor. (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

**Condiciones laborales:** Son las normativas que aseguran el bienestar y salud de los colaboradores para evitar accidentes dentro de la empresa, teniendo conciencia de que la institución brinda el ambiente necesario para el desarrollo de las labores institucionales, además del sustento económico y psicológico para el desarrollo profesional. Toma de referencia indicadores tales como; materiales, tecnología y remuneración (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

Sumado a lo descrito, de acuerdo se señala que, para un mejor desarrollo del ambiente organizacional es de suma importancia realizar una evaluación en la que se midan las apreciaciones que poseen los colaboradores en base a las categorías descritas. Por ello en el presente estudio se ha asumido dichas dimensiones dado que están acorde al contexto y realidad organizacional peruana, así como al instrumento que se está utilizando para medir el ambiente organizacional.

#### **2.2.1.5. Modelo teórico**

Stringer y Litwin proponen un modelo (1968 citado en Medina, 2017), que entiende al ambiente empresarial como: a) evaluar los factores que motivan al comportamiento en diversas situaciones que no sean del todo sencillas socialmente, b) reducir las problemáticas de medida de los factores de cada situación, c) posibilitar y llevar acabo la determinación de la forma en cómo influyen la distinta variedad de ambientes; el tipo de ambiente institucional presentado por Stringer y Litwin (1968) presenta las particularidades mencionadas a continuación: Propone que los ambientes empresariales influyen de manera general, así mismo remarca que los factores como las creencias y cultura, forma de gerenciar la empresa influye de manera directa en el compromiso y comportamiento del colaborador, de la misma manera el ambiente puede tener muchos factores irracionales, es por ello que los trabajadores llegan a no darse cuenta totalmente de la consecuencia que el ambiente está produciendo en ellos y en los demás; también los factores del ambiente (es presumible que revelen características de cambios periódicos) se debilitan con el paso de los años y se ven afectados rápidamente de manera temporal, regresando a categorías iniciales y modelos cronológicos, permitiendo la descripción del ambiente laboral en una empresa sin contar con una exhaustiva evaluación o gran base de datos

El modelo presentado por Stringer y Litwin (1968 citado en Medina, 2017) se basa en la idea de que las impresiones de los colaboradores son producidas por una serie de elementos los cuales idealizan completamente el concepto de ambiente empresarial. En base a ello el ambiente empresarial es un significado universal que reúne cada factor que compone una institución.

## **2.2.2. Motivación**

### **2.2.2.1. Definiciones**

En concordancia a constructos teóricos a los aspectos conceptuales que define la variante de motivación en la organización las mismas se consideran a continuación. Para Siocum y Hellriegel (2004 citados en Puma y Estrada, 2020), hace referencia al ambiente empresarial, suele entenderse como un grupo de elementos intrínsecos que definen en parte las acciones de un individuo y generan en él un comportamiento específico, el cual va encaminado a un fin determinado. En concordancia con Robbins (2006 citado en Alvarado, Quero, Bolívar, 2016), es la manera de esforzarse ejerciendo altos grados de sacrificio para conseguir el desarrollo de sus objetivos, ya sean individuales o profesionales.

Según Arias y Heredia (2006 citados en Marin y Plancencia, 2017) es un proceso intrínseco de activación y direccionamiento de nuestra forma de pensar, que se ve vinculada con aquellos elementos que promueven, mantienen y dirigen el comportamiento a su finalidad, los cuales producen maneras de actuar que fluctúan en su manera de reacción y magnitud. Para Kanfer, Chen, y Pritchard (2008 citados en Curioso y Navarro, 2019) es el elemento primordial que intenta comprender el comportamiento de las personas de manera colectiva e individual, además de definir la orientación, el grado y la perseverancia de nuestros actos en una circulación de vivencias las cuales califican al colaborador dentro de su institución.

De forma específica la motivación en el contexto laboral para Kanfer, Chen y Pritchard, 2012 citados en Benavides, 2017) es una fase mental a través de la cual los colaboradores al realizar sus labores asignadas crean facultades que canalizan la materialización de sus objetivos satisfaciendo de esta manera sus necesidades y/o expectativas, a esto se le añade la directiva, entusiasmo y la perseverancia de sus actividades. Mientras que Olivares y González (2014 citados en Puma y Estrada, 2020) dentro del ambiente organizacional, la motivación abarca el desarrollo personal que impulsa a un colaborador a ejercer y que se relaciona con su rendimiento y resarcimiento dentro de la organización, al igual que los procedimientos empresariales que determina la relación efectiva entre la institución y el colaborador.

De acuerdo a lo señalado por los diversos autores que definen la motivación en el contexto organizacional, se puede mencionar que la motivación es parte de un procedimiento psicológico que supone o conduce el comportamiento de las personas hacia un fin o meta en la cual mantiene un nivel elevado de esfuerzo hacia el logro de dichas metas propuestas. De ahí que para que las organizaciones sean exitosas, es relevante asumir como organización, objetivos bien claros y definidos, a fin de lograr metas en el periodo corto y lazo, obteniendo de esta manera beneficios mutuos tanto en un desarrollo satisfactorio personal como organizacional.

#### **2.2.2.2. Factores de la motivación**

En principio hay que entender que el motivo por el cual trabajan las personas es un pilar para lograr el renombre de una institución, debido a que se encuentra en sus manos la obtención de logros y propósitos de la organización. A través de ella, se obtienen óptimos grados de rendimiento, eficacia, lealtad y producción de parte de los trabajadores (Davis y Newstrom, 1999 citado en Silvera, et al. 2016). Así mismo de acuerdo con (Chiavenato 2000 citado en Peña y Villón, 2018), el comportamiento se vincula con la motivación, y esta relación se basa en la conducta, la cual se origina por procesos intrínsecos y extrínsecos en los que el afán y las carencias producen la motivación necesaria que ínsita al colaborador a cumplir con las labores que lo llevarán a realizar sus metas. Debido a esto se concluye que la causa por la cual los trabajadores logran sus objetivos se encuentra compuesta por elementos que provocan, mantienen y dirigen su comportamiento hacia la finalidad deseada (Silvera, et al., 2016).

En esa línea, la motivación organizacional es “un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (Ramírez, Aabreu y Badii, 2008), por este motivo resalta la trascendencia de que se comprendan los factores que influyen el comportamiento humano, por lo cual, una adecuada dirección de estas llevaría a una mejor eficacia dentro de la empresa, de la misma manera que proporcionaría brindar confort organizacional en su equipo de trabajo (Benavides, 2017). Dado que la motivación organizacional, es la energía que lleva al colaborador a ejecutar conductas específicas para el logro de las metas empresariales. La compensación monetaria no es capaz de ser motivo total de mantener al trabajador pleno dentro de su puesto, ya que el reconocimiento

tanto económico como emocional es un factor fundamental en los equipos de trabajo (Herrera, et al. 2017).

El agradecimiento emocional de parte de los jefes inmediatos y pares, el promover los sentimientos de independencia y compromiso del colaborador, son factores fundamentales de la motivación. Es hora que las organizaciones tomen conciencia e inviertan en desarrollar estos procesos, los cuales son de bajo costo y aumentan de manera efectiva las ganas de ejecutar sus labores por parte del colaborador. Un trabajador con altos niveles de motivación siempre será más consecuente con el logro de sus objetivos, y de la misma manera con las metas de la empresa, generando así una mayor producción en la misma (García, 2012 citado en Herrera, et al. 2017).

De ahí que es fundamental identificar los propósitos personales de los colaboradores y relacionarlos lo más posible con los de la organización. El colaborador tiende a querer obtener satisfacción en la organización respecto a sus necesidades de todas sus áreas de vida y podrá integrarse con la organización en el momento que en esta última (la empresa) logre satisfacer dichas necesidades, lo cual no está solamente basado en una remuneración económica (Martínez, 2012). Por lo tanto, si un trabajador no está interesado en su labor, desechará los planes que tiene la empresa para consigo, y se comportará con desdén y/o falta de atención a su labor. No obstante, quienes si se sientan identificados con su labor desarrollarán sus actividades laborales con anhelo y motivación (Martínez, 2012).

### **2.2.2.3. Tipos de motivación**

De acuerdo con León y Díaz (2013) los tipos de motivación se basan en dos, tanto la motivación interna como la motivación externa, las cuales son descritas a continuación:

La motivación interna: es aquella generada de los requerimientos esenciales, la indagación y ganas de un crecimiento personal. También es llamado como automotivación. Bajo una óptica organizacional, esta necesidad nace en un ambiente adecuado permitiendo al colaborador el desarrollo de su labor, con independencia de premios o castigos, solo

considerando que es lo mejor que puede hacer y lo que le genera satisfacción (León y Díaz, 2013). Por su lado (Charleux y Loubat 2016) la motivación es interna en el momento que la persona ejecuta la labor por satisfacción (se relacione con un placer basada en el conocimiento, ornamental, etc) o tan solo por indagación.

La motivación externa: Esta motivación se centra en la provocación por recompensas y premios muy aparte de las funciones que un trabajador realice para conseguirlo, y dicho control, dependa de sus pares o situaciones externas al trabajador. Por ejemplo: “Haz esto y obtendrás aquello” (León y Díaz, 2013). En esa línea según (Charleux y Loubat 2016) refieren que el motivo de una persona para una labor es llamado externo en el momento que se sujeta al provecho o ganancia obtenida como compensación. Según este autor, aquí se son distinguidos dos categorías de motivaciones externas basado en la manera que se consigue la trascendencia de la labor:

- La motivación externa por regularización extrínseca: Es llamada así en el momento que la labor es ejecutada por influencia del entorno, el cual ofrece una remuneración o un castigo. Como por ejemplo un premio, ventajas, etc.
- La motivación externa por regulación intrínseca: Es catalogada así en el momento en el que la persona domina la elaboración de una tarea, partiendo de su particular e individual sistema de creencias morales, de sus patrones psicológicos y exigencias individuales.

En cuestiones resumidas es entendido que la motivación interna está supeditada al colaborador, en palabras simples, es denominada como automotivación o motivación propia. Por otro lado, también es de suma importancia hacer mención a la relevancia de la motivación externa y su determinación en la capacidad personal, ya que varios trabajadores están esperando que la motivación venga del ambiente externo, las remuneraciones monetarias o los agradecimientos interpersonales son de suma importancia para mejorar la productividad y la calidad de los colaboradores (Checa y Rodríguez, 2017).



#### **2.2.2.4. Modelos teóricos**

**Teoría de McClelland sobre la motivación:** En la teoría de McClelland, tienden a destacarse tres estímulos predominantes que intervienen en las ganas de ejecutar una determinada labor, la misma que se orienta en una trilogía de requisitos: afiliación, de poder y de logro. En esa línea, Prieto refiere que para McClelland, los elementos mencionados previamente, serían conformados por impulsos colectivos, ya que se relacionan con el rol que tiene el ser humano en la población, de esta manera que la influencia comunitaria de los colaboradores se ve determinada, también por la magnitud o pasión con la que ellos representan sus habilidades además de las particularidades de cada uno (Prieto, 2007 citado en Benavides, 2017).

La necesidad de Logro hace referencia a la motivación que tenemos por destacar y de interrelacionarnos con un grupo de estándares, de esta manera alcanzando las metas trazadas. Son las ganas que poseemos los seres humanos al intentar superarnos junto a las adversidades e inconvenientes que se presentan en el camino hacia el logro del éxito (Davis y Newstrom 1993, citados en Benavides, 2017). El individuo que es consciente de esta necesidad va a generar en sí el crecimiento y desarrollo, en el cual es importante el logro por sí solo, mas no por las retribuciones que estas puedan generar. Entre sus aspectos indicadores alude a; alcanzar objetivos concretos, planeados con anticipación y realización de labores de alta complejidad.

La necesidad de Poder se refiere a la motivación de influenciar a los demás en diversas circunstancias, generando una transformación positiva en determinados aspectos (McClelland 1970, citado en Benavides 2017) Los seres humanos influenciados por este tipo de carencias se atribuyen peligros y por lo general quieren intervenir en las empresas donde trabajan, otorgándose un nivel definido de liderazgo. Estas personas disfrutan al “estar a cargo” de estas labores y responsabilidades disfrutando cada oportunidad de competencia con sus pares. Entre sus aspectos indicadores; genera relaciones sociales, generalmente prioriza las relaciones interpersonales antes que sus labores asignadas.

Por último, hace referencia a la inclinación que presenta el ser humano al vincularse y generar lazos de colaboración y compañerismo con las personas que lo rodean. Esta clase de

individuos se sienten motivados al ser reconocidos por sus habilidades positivas y de asociación (Benavides, 2017). Sobre sus indicadores se refiere a; conseguir autoridad y poder, presencia de dominación – sometimiento y producir emociones de supremacía y experiencia de sus inferiores.

De acuerdo con la manera en que una persona prioriza las carencias expuestas previamente, se va a manifestar el perfil e interés con el que se relacionara con sus compañeros, para (Alles, 2005 citado en Benavides, 2017) los individuos con elevada dirección hacia el logro se les facilita estar a cargo de labores personales enfocadas a las metas, los seres humanos con falta de poder son relacionados con funciones de alta competencia, con el propósito de conseguir el reconocimiento, estas características de competencia son guiadas por la comunidad en base a las conductas que están socialmente aceptadas, por último los individuos con motivación de pertenencia poseen como elemento de motivación las ganas de relacionarse con los demás.

En definitiva, podemos decir que lo que propone McClelland autoriza al área de gestión humana tener en mente y considerar la existencia de diversos tipos de trabajadores, haciendo referencia al elemento que los motiva laboralmente en base a su inclinación, de manera que esta área podrá comunicarse de forma efectiva con cada colaborador basándose en sus carencias personales.

**Teoría de Herzberg sobre los dos factores:** El patrón que Herzberg tiende a clasificar a las ganas de realizar una labor en dos elementos guiados por las condiciones externas y a las funciones de los trabajadores. El primero: Higiénico, basado por las limitaciones tangibles y ambientes laborales, significando lo que rodea al colaborador y abarca: compensación económica, utilidades comunitarias, política empresarial y ambiente de las relaciones dentro de la institución. También incluye a las ocasiones que existen, a la visión institucional y a la manera en la cual la empresa motiva a sus empleados.

El segundo: Motivacional, conectado con cada una de las funciones adjuntas al rol, como, por ejemplo: la ejecución de una labor de suma importancia, el éxito, el compromiso,

promociones, agradecimientos, beneficio de destrezas y que aumentan con el paso de los años favoreciendo a la producción de la organización. (Peña y Villón, 2018).

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Clima laboral**

Es la sensación que percibe cada colaborador en base a la relación con el ambiente laboral, además de los elementos que se relacionan con la probabilidad de realizarse personalmente, vinculación con las labores estipuladas, vigilancia brindada, disposición a los datos enlazados con sus funciones previamente coordinadas con sus pares y factores institucionales que simplifican su trabajo (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

### **2.3.2. Motivación**

Hace referencia a un elemento o causa, ya sea intrínseca o extrínseca, el cual potencia y dinamiza el comportamiento del ser humano al realizar determinada labor, en el nivel en el que esta cumple sus requisitos (McClelland, 1989 citado en Benavides, 2017).

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**

**Tabla 1.**

*Relación entre el clima laboral y la motivación.*

**Correlaciones**

			Clima laboral	Motivación
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1.00	,387**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	182	182
	Motivación	Coeficiente de correlación	,387**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	182	182

\*\* . La relación es relevante al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura

En la Tabla 1, se observa que el valor Rho de Spearman fue 0,387\*\* contrastando un nivel de correlación bajo, con un nivel de significación (sig.) igual a 0,000 siendo menor a 0,01; en consecuencia.

**Tabla 2.**

*Relación entre el clima laboral y la dimensión motivación de logro.*

<b>Correlaciones</b>				
			Clima laboral	Motivación de logro
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.00 0	,333**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	182	182
	Motivación de logro	Coefficiente de correlación	,333**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	182	182

\*\* . La relación es relevante al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura

En la Tabla 2, se observa que el valor Rho de Spearman fue 0,333\*\* contrastando un nivel de correlación bajo, con un nivel de significación (sig.) igual a 0,000 siendo menor a 0,01; en consecuencia.

**Tabla 3.**

*Relación entre el clima laboral y la dimensión motivación de poder.*

<b>Correlaciones</b>				
			Clima laboral	Motivación de poder
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1.00 0	,221**
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	182	182
	Motivación de poder	Coefficiente de correlación	,221 **	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	182	182

\*\* . La relación es relevante al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura

En la Tabla 3, se observa que el valor Rho de Spearman fue 0,221\*\* contrastando un nivel de correlación bajo, con un nivel de significación (sig.) igual a 0,000 siendo menor a 0,01; en consecuencia.

**Tabla 4.**

*Relación entre el clima laboral y la dimensión motivación de afiliación*

<b>Correlaciones</b>				
			Clima laboral	Motivación de afiliación
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1.00	,449**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	182	182
	Motivación de afiliación	Coeficiente de correlación	,449**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	182	182

\*\* . La relación es relevante al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura

En la Tabla 4, se observa que el valor Rho de Spearman fue 0,449\*\* contrastando un nivel de correlación moderado, con un nivel de significación (sig.) igual a 0,000 siendo menor a 0,01; en consecuencia

**Tabla 5.**

*Relación entre el ámbito autorrealización y la motivación*

		Correlaciones	
		Autorrealización	Motivación
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	,319**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	182
Motivación		Coeficiente de correlación	,319**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	182

\*\* . La relación es relevante al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura

En la Tabla 5, se observa que el valor Rho de Spearman fue 0,319\*\* contrastando un nivel de correlación bajo, con un nivel de significación (sig.) igual a 0,000 siendo menor a 0,01; en consecuencia.



**Tabla 6.**

*Relación entre el ámbito involucramiento laboral y la motivación*

		<b>Correlaciones</b>		
		Involucramiento		
		laboral	Motivación	
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,459*
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	182	182
	Motivación	Coeficiente de correlación	,459**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	182	182

\*\* . La relación es relevante al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura

En la Tabla 6, se observa que el valor Rho de Spearman fue 0,459\*\* contrastando un nivel de correlación moderado, con un nivel de significación (sig.) igual a 0,000 siendo menor a 0,01; en consecuencia.

**Tabla 7.**

*Relación entre la dimensión supervisión y la motivación*

		<b>Correlaciones</b>	
		Supervisión	Motivación
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	,373*
			*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	182
	Motivación	Coeficiente de correlación	1.00
			0
		Sig. (bilateral)	.000
		N	182

\*\* . La relación es relevante al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura

En la Tabla 7, se observa que el valor Rho de Spearman fue 0,373\*\* contrastando un nivel de correlación bajo, con un nivel de significación (sig.) igual a 0,000 siendo menor a 0,01; en consecuencia, se determinó una relación relevante entre el ámbito supervisión y la motivación.

**Tabla 8.**

*Relación entre la dimensión comunicación y la motivación*

		<b>Correlaciones</b>	
		Comunicación	Motivación
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	,371*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	182
	Motivación	Coefficiente de correlación	1.00
		Sig. (bilateral)	.000
		N	182

\*\* . La relación es relevante al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura

En la Tabla 8, se observa que el valor Rho de Spearman fue 0,371\*\* contrastando un nivel de correlación bajo, con un nivel de significación (sig.) igual a 0,000 siendo menor a 0,01; en consecuencia.

**Tabla 9.***Relación entre el ámbito condiciones laborales y la motivación*

		<b>Correlaciones</b>		
		Condiciones		
		laborales	Motivación	
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1.000	,314*
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	182	182
	Motivación	Coeficiente de correlación	,314**	1.00
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	182	182

\*\* . La relación es relevante al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura

En la Tabla 9, se observa que el valor Rho de Spearman fue 0,314\*\* contrastando un nivel de correlación bajo, con un nivel de significación (sig.) igual a 0,000 siendo menor a 0,01; en consecuencia. Puesto que determina que las condiciones en las que los trabajadores se desenvuelven, influyen en la forma en la que realizan sus funciones dentro de organización.

## CAPITULO IV

### ANALISIS DE RESULTADOS

Posteriormente de acontecer la contratación de las conclusiones planteadas dentro de la exhibición en los cuadros anteriores, prosiguiéndose a una comprobación entre las hipótesis con la información teórica y las investigaciones anteriores las cuales amparan esta tesis, lo que consistió dar respuesta al planteamiento de la problemática y realizar las metas objetivas de esta indagación.

La hipótesis general, la cual expresa: “Existe relación significativa entre el clima laboral y la motivación en los colaboradores de una empresa privada de servicio público de la provincia de Piura, se acepta, cumpliendo así con el objetivo general de establecer una relación entre el clima laboral y la motivación, en vista a que existe una adecuación elocuente entre las variables descritas. Gracias a esto podemos afirmar que el ambiente organizacional tiene correspondencia directa con el impulso que tienen los trabajadores para realizar sus labores, dado que los empleados perciben que si su ambiente de trabajo es más satisfactorio favorecería a la obtención de las metas, del crecimiento y la notoriedad en la empresa. La forma positiva de resolver diversos problemas que se pueden presentar en el ambiente de trabajo, son hechos que facilitan el desarrollo y crecimiento humano, además del organizacional (Wen et al.,2019 citados en Rosiles, Lugó, Clara y Ramirez, 2020).

En cuanto a la conexión del ambiente organizacional con la necesidad de logro en los colaboradores de la empresa se presenta la hipótesis específica, la cual exploya: “Existe relación significativa entre el clima laboral y la dimensión motivación de logro en los trabajadores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura.” Es aceptada, cumpliendo así con el objetivo de establecer una relación entre el clima laboral y el ámbito motivación de logro, ya que se determinó la existencia de un enlace significativo entre dichas variables mencionadas. Dando así la evidencia de un enlace compuesto por el ambiente laboral y la necesidad de logro, la cual hace referencia al empuje para predominar y por tener control por encima de un conjunto de

normas. Un ambiente laboral adecuado permite tener un impulso en los individuos para superar desafíos y complicaciones con el afán de lograr cumplir metas (Davis y Newstrom, 1993, citados en Benavides, 2017).

Respecto al paralelismo entre el ambiente de trabajo y la necesidad de poder en los empleados de la institución, se muestra la hipótesis específica número dos: “Existe relación significativa entre el clima laboral y la dimensión motivación de poder en los trabajadores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura.” Es rechazada, ya que no cumple con el objetivo de establecer una relación significativa entre el clima el laboral y el ámbito de motivación de poder, de esta forma queda en evidencia que un clima laboral satisfactorio no necesariamente genera un impulso en los trabajadores sobre competir entre ellos en actividades específicas de la empresa con el fin de obtener prestigio, sino que más bien se enfocan en entablar relaciones amicales entre los trabajadores para influir en las personas y así generar situaciones de cambio dentro de la organización, a su vez esto puede llevar a que algunos trabajadores piensen más sobre la calidad de sus relaciones en el trabajo y no dar prelación a las labores que se le otorgan (McClelland, 1970 citados en Benavides, 2017).

En cuanto a la concordancia basada en el ambiente organizacional y la necesidad de afiliación, se expone la hipótesis específica número tres: “Existe relación significativa entre el clima laboral y la dimensión motivación de afiliación en los trabajadores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura”. Es aceptada, cumpliendo así con el objetivo específico de establecer una relación entre el clima laboral y el ámbito de motivación de afiliación, a causa de la evidencia presentada con una correspondencia relevante entre las anteriores variables, por esta razón queda demostrado que un ambiente satisfactorio tiende a acercar y formar lazos amicales y de ayuda mutua entre los trabajadores de la empresa, lo cual ayuda a facilitar las actitudes favorables y cooperativas en el desempeño de las labores. Además de tener como factor motivador el deseo de estar y trabajar de manera armónica con otras personas (Benavides, 2017).

Sobre la relación entre autorrealización y la motivación, se da a conocer la hipótesis específica número cuatro: “Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la motivación en los trabajadores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura” es aceptada, cumpliendo así con el objetivo específico de establecer una relación entre la motivación y el ámbito de autorrealización, ya que se demostró la importante relación entre las variables escritas en este párrafo. De esta manera queda demostrado que un buen ambiente de trabajo favorece el progreso como persona y como profesional de los trabajadores con percepción al futuro, dado que son existentes las oportunidades de superación en la organización además de permitir aprender y desarrollarse (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

Referente a la relatividad entre el involucramiento organizacional y la motivación, se da a conocer la hipótesis específica número cinco: “Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la motivación en los trabajadores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura” se acepta, cumpliendo así con el objetivo específico de establecer una relación entre la motivación y el ámbito de involucramiento laboral. Puesto que se asentó una significativa relación entre las susodichas variables, lo cual nos da una confirmación sobre la identificación de los valores y desempeño del trabajador generan el óptimo crecimiento de la empresa, Todos los empleados se consideran un elemento primordial para conseguir los objetivos de la empresa y se comprometen con ella. (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

En torno a la relación entre supervisión y las ganas de realizar las labores de cada colaborador, se expone la hipótesis específica número seis “Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la motivación en los trabajadores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura.” Se acepta, cumpliendo así con el objetivo específico de establecer una relación entre la motivación y el ámbito de supervisión, en vista a que se evidencio una relación importante entre las variables mencionadas. Esto nos da gran información sobre cómo una evaluación de función por parte del jefe afecta la supervisión laboral en términos productividad y motivación de cada colaborador en la organización tanto como en relación de orientación y apoyo para las tareas diarias (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

En cuestión a la relación entre comunicación y la motivación se formula la hipótesis específica número siete: “Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la motivación en los trabajadores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura.” Es aceptada, cumpliendo así con el objetivo específico de establecer una relación entre la motivación y el ámbito de comunicación, puesto que encontró una reciprocidad importante entre la comunicación y la motivación en los empleados. El conocimiento de la intensidad de fluidez, coherencia, claridad, celeridad y exactitud de los datos relacionados con las funciones internas de la empresa ayuda a mejorar el desempeño del trabajador en diversas tareas, como con el trato al usuario o clientes (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).

Finalmente, sobre la relación entre las condiciones laborales y la motivación se da a conocer la hipótesis número ocho: “Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la motivación en los trabajadores de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura.” Es aceptada, cumpliendo así con el objetivo específico de establecer una relación entre la motivación y el ámbito de condiciones laboral, debido a que se detectó una relación significativa entre ambas variables mencionadas. El ser consciente de que la empresa brinda los componentes tanto físicos, como monetarios y psicológicos fundamentales para la realización de las labores designadas genera un incremento para la motivación del empleado para realizar su trabajo con mayor productividad y satisfacción (Palma, 2004 citado en Ruiz, 2018).



## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones:

1. Es aceptada la hipótesis general, en virtud de la existencia de una relación relevante entre el clima laboral y la motivación en los colaboradores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura, en consecuencia, se determina que el clima empresarial insufla en el nivel de motivación que puede tener un colaborador al momento de realizar sus actividades dentro de la organización.
2. Se estableció una relación relevante entre el ambiente organizacional y el deseo de logro en los colaboradores de una empresa de servicio público de la provincia de Piura. Quedando evidenciado así que un clima laboral optimo incita a las personas a superar dificultades y obstáculos con la finalidad de lograr metas realistas en la organización, llegando así al desarrollo y crecimiento de cada uno de los trabajadores.
3. Se rechaza la hipótesis específica número dos, puesto que no se encontró una relación relevante que vincula el ambiente laboral y la motivación de poder en los colaboradores de una organización de servicio público de la ciudad de Piura. En tal sentido que la dimensión de poder está más relacionada con las cualidades personales de cada empleado, su deseo de influir y marcar liderazgo dentro de la organización mas no con el clima laboral directamente.
4. Se halló una relación relevante entre el ambiente laboral y el ámbito afiliación en los empleados de una organización de servicio público de la provincia de Piura. Quedando demostrado que las necesidades de afiliación son altamente influenciadas por el ambiente organizacional puesto que la integración y cercanía de los empleados se ve reflejado el calidad y condiciones laborales que facilita la organización.
5. Se halló una relación relevante entre la motivación y la dimensión autorrealización en los colaboradores de una empresa de servicio público de la provincia de Piura. Mostrando de esa manera que el deseo de crecer profesional y personalmente va de la mano con la motivación de cada trabajador y que es reconocido por la organización.

6. Se halló una relación relevante entre la motivación y la dimensión involucramiento organizacional en los colaboradores de una empresa de servicio público de la provincia de Piura. Es así como el compromiso y desarrollo van de la mano con la motivación que la empresa brinda a sus trabajadores para lograr su identificación con la misma.
7. Se halló una relación relevante entre la motivación y el área de supervisión en los empleados de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura. En tal sentido los colaboradores ven reflejado el apoyo de la empresa de manera positiva ya que sus superiores brindan soporte constante para lograr las metas en conjunto.
8. Se halló una relación relevante entre la motivación y el área de comunicación en los empleados de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura. Dando a entender que es muy importante la manera en cómo se distribuyen los cargos en la empresa teniendo en cuenta que la cohesión de la información será relevante en la motivación del trabajador para realizar dichas tareas.
9. Se halló una relación relevante entre la motivación y el área de condiciones laborales en los empleados de una empresa privada de servicio público de la ciudad de Piura. Debido que los elementos materiales y económicos son partes fundamentales, por las cuales un trabajador ofrece sus servicios a una organización, ya que sin remuneración no existe la motivación para realizar las funciones asignadas.

## **5.2. Recomendaciones:**

### **A la alta gerencia:**

1. Se recomienda identificar de manera eficiente las fortalezas y debilidades que presentan cada uno de los grupos a su cargo. En base a ello elaborar un programa de capacitación óptimo para cada una de las áreas en la organización.
2. Se recomienda realizar actividad presencial en cada una de las áreas de la organización, mostrando así interés en las personas y todos los puestos. Ya que al ser reconocidos por la jerarquía de la organización se verán motivados para realizar sus funciones.

3. Mejorar los canales de comunicación entre todas las áreas, realizando reuniones semanales que favorezcan el dialogo entre los supervisores de cada división y así mantener un trato fluido.

**Al área de recursos humanos:**

4. Se le propone desarrollar actividades extra curriculares con el fin de mejorar los vínculos y relaciones interpersonales entre sus colaboradores y de esa manera el ambiente organizacional en la empresa.
5. Es recomendable mejorar los procesos de promoción y ascenso de puesto para mantener a sus colaboradores a la expectativa de una mejor ubicación dentro de la organización y por ende tener una mejor visión a futuro dentro de la misma.
6. Crear un gremio en el cual pertenezca un colaborador de cada área, cuyo objetivo será velar por los intereses y necesidades fundamentales de cada uno de ellos, creando un sentimiento de confianza y motivación al sentirse escuchados y considerados por la organización.

**A los trabajadores:**

7. Se recomienda generar una expectativa a futuro dentro de la empresa ya que en los altos puestos siempre se identifica y reconocen a las personas que tratan de sobresalir y buscan superarse constantemente.
8. Se recomienda mostrarse dispuesto y colaborativo ya que al trabajar en equipo se encuentran distintas personalidades y se debe encontrar la forma adecuada de relacionarse de modo que sean logrados los objetivos de la empresa.

9. Se recomienda analizar e identificar las características organizacionales en las cuales se desarrollan los empleados para así poder encontrar una manera de optimizar sus recursos con el fin de cumplir efectivamente las funciones dentro de la organización.

## CAPITULO VI

### REFERENCIAS Y ANEXOS

#### 6.1. Referencias

Acsendo (2016). Estudio de Clima Laboral en América Latina 2014-2015. Extraído el 20 de enero del 2020 de, <https://bit.ly/2pRQMcf>

Alvarado, S., Quero, Y., Bolívar, M. (2016). Estilo gerencial y motivación laboral en las escuelas básicas del Municipio Miranda. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, Vol. 35 (12), 56-79. Extraído el 24 de octubre del 2020 de, <https://www.redalyc.org/pdf/782/78248283005.pdf>

Atoche, E. (2017). El clima laboral y su relación con la motivación de los colaboradores en la empresa Anypsa S.A., en el distrito de Carabayllo, 2017. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo. Extraído el 19 de octubre del 2020 de, <https://bit.ly/3r5xYnd>

Banegas, C. y Cardona, D. (2017). Incidencia del Clima Organizacional en la Motivación de los Empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *Revista PODIUM*, (1), 101-129. Extraído el 23 de octubre del 2020 de, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6741943>

Bedregal, K. (2019). Motivación y clima laboral en los colaboradores de hipermercados TOTTUS SA, Piura 2019. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO. Extraído el 24 de octubre del 2020 de, <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1516642>

Benavides, O. (2017). Motivación laboral de los egresados del programa de administración de empresas de la Universidad de Nariño. *Revista Tendencias*, Vol. 18(1), 41-54. Extraído el 25 de octubre del 2020 de, DOI: 10.22267/rtend.171801.63

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED

- Castañeda, C. (2014). La investigación y la pirámide de la evidencia. *Revista UNIANDES Episteme, Vol. 1 (3)*, 257-266
- Charleux, F. y Loubat, J. (2016). *Motivar y animar equipos en trabajo social. Guía muy práctica*. Madrid: Editorial Narcea S.A.
- Checa, V. y Rodríguez, T. (2017). Análisis del liderazgo y su relación con la motivación laboral en s.e.r.l.i. sociedad pro-rehabilitación en guayaquil en el año 2016. *Revista de Comunicación de la SEECI, (44)*, 155-170. Extraído el 28 de octubre del 2020 de, [http://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/482/pdf\\_235](http://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/482/pdf_235)
- Cubas, K. (2018). Motivación laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa agronegocios Omar SRL Jaén 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Extraído el 24 de octubre del 2020 de, <https://bit.ly/312wkbC>
- Curioso, F. y Navarro, J. (2019). Cambios horarios y diarios en la motivación laboral: ¿Influye el tiempo objetivo en la motivación en el trabajo?. *Journal Psychology, Vol. 62(1)*, 255. Extraído el 18 de octubre del 2020 de, DOI: [https://doi.org/10.14195/1647-8606\\_62-1\\_13](https://doi.org/10.14195/1647-8606_62-1_13)
- Delgado, L. (2013). *Psicología organizacional: perspectivas y avances*. Bogotá: Ciencias humanas
- Díaz, V. y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la salud, Vol. 14, (1)*, 115-121
- Equipos&Talentos (2019). El 46% de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento. Extraído el 17 de octubre del 2020 de, <https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/02/14/el-46-de-los-empleados-europeos-sienten-que-sus-directivos-no-valoran-su-talento>
- ESAN (2019). Motivación laboral: nuevas tendencias globales. Extraído el 18 de octubre del 2020 de, <https://bit.ly/2PfoFnm>

- Gamonal, F. (2015). ¿Sabe por qué renuncian los peruanos a su trabajo? Extraído el 10 de enero del 2020 de, <http://bit.ly/2av97rM>
- González, E. (2016). El impacto del clima laboral, el comportamiento organizacional y la motivación laboral en la intención de abandonar el puesto en los trabajadores del conocimiento en empresas de Aguascalientes. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Aguascalientes. Extraído el 19 de octubre del 2020 de, <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1251>
- Gutierrez, H. (2015). Influencia del clima laboral en la motivación de los colaboradores de la empresa Pretex s.a. distrito Pariñas - provincia talara - región Piura en el año 2015. (Tesis de Universidad Nacional de Trujillo. Extraído el 24 de octubre del 2020 de, <https://bit.ly/3tBzRtF>
- Herrera, L., Naranjo, P., Betancur, L. Hurtado, L. (2017). Factores que determinan la Motivación Laboral en empleados del Sector Público del municipio de Medellín y municipio de La Estrella. *Revista CIES Escolme, Vol. 8(1), 23-42*. Extraído el 17 de octubre del 2020 de, <http://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/109/104>
- Idealis.com (2016). No es cuestión de dinero: el 90% de los empleados antepone un buen ambiente laboral al sueldo. Extraído el 04 de enero del 2020 de, <https://bit.ly/2S2HMNp>
- Jiménez, D. y Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI, Vol. 9(18), 26 - 34*
- León M. y Díaz, E. (2013). *Recursos Humanos y Dirección de Equipos en Restauración*. Madrid: Editorial Paraninfo
- León, L., Noriega, E. y Murillo, M. (2018). Impact of the Organizational Climate on the labor performance of Secondary Teachers. *Revista de Difusión cultural y científica de la*

*Universidad La Salle en Bolivia*. Extraído el 17 de septiembre del 2020 de, <https://bit.ly/3s7rZzN>

Mamani, D., Rivera, D., y Flores, M. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018. *Revista Valor Agregado, Vol. 5(1)*, 58-75.

Manterola, C. y Otzen, T. (2014). Observational Studies. The Most Commonly Used Designs in Clinical Research. *International Journal of Morphology. 32 (2)*, 634-645

Marin, H. y Plancencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horizonte Medico, Vol. 17(4)*, 42-52. Extraído el 27 de octubre del 2020 de, <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>

Martínez, M. (2012). *Motivación*. Madrid: Díaz de Santos

MiEmpresaesSaludable.com (2018). La mitad de los europeos afirma que el sueldo no es su mayor motivación laboral. Extraído el 18 de octubre del 2020 de, <https://miempresaessaludable.com/la-mitad-de-los-europeos-afirma-que-el-sueldo-no-es-su-mayor-motivacion-laboral/>

Montoya, P., Beïio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university. *Revista Ciencia y Trabajo, 19(58)*, 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Morán, F. y Samillán, V. (2017). Influencia del clima laboral, en la motivación del personal administrativo de la universidad César Vallejo, sede Piura, 2015. (Tesis de licenciatura) Universidad Privada del Norte. Extraído el 29 de septiembre del 2020 de, <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12493>



- Niebles, W., Hoyos, L. y De La Ossa (2019). Organizational climate and teaching performance in private universities of Barranquilla. *Revista Saber, Ciencia y Libertas*. Vol. 14 (2), 283-294
- Ocampo, M. (2011). *Comunicación empresarial* (2a ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima: Cartolan.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista Innovar*, Vol.30(76). Extraído el 29 de octubre del 2020 de, <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica INDTEC*. Vol. 3(7), 177-192. Extraído el 19 de octubre del 2020 de, DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Perú21. (2018). El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral. Extraído el 19 de enero del 2020 de, <https://bit.ly/2SPq3gJ>
- Piliguia, C. y Arteafa, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Universidad El Bosque. *Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, Vol. 15(28).
- Pozzo, M., Borgobello, A., & Pierella, M. (2019). Using questionnaires in research on universities: analysis of experiences from a situated perspective. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 12(2), 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7057073&info=resumen&idioma=ENG>
- Prieto, J. (2012). *Gestión estratégica organizacional* (4a ed.) Colombia: Ediciones Ecoe
- Publimetro (2014). ¿Sueles mentir para no ir a tu trabajo?. Extraído el 10 de noviembre del 2020 de, <http://bit.ly/2aylNvP>

- Puma, M. y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Revista Ciencia y Desarrollo*, Vol. 23(3), 45-53. Extraído el 28 de octubre del 2020 de, <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Ramos, C. (2017). Los paradigmas de la investigación científica. *Revista Avances en Psicología*, 23 (1), 9-17
- Rosiles, A., Lugó, A., Clara, A. y Ramírez, C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Revista Aposta*, (86), 86-102.
- Ruiz, M. (2018). El género, tiempo de servicio y la dependencia laboral como gestores del clima laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima Metropolitana. Extraído el 18 de septiembre del 2020 de, <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/tematicapsicologica/article/view/839>
- Saavedra, J. (2019). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional Piura, 2019. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo. Extraído el 10 de octubre del 2020 de, <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1201010>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma
- Sarmiento, D. (2016). Relación entre clima organizacional y motivación laboral en Sedalib S.A-Trujillo 2016. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo. Extraído el 19 de octubre del 2020 de, <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/456>
- Serrano, B. y Portalanza, A. (2016). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Revista Suma de Negocios*, vol. 5(11), 117-115. Extraído el 19 de octubre del 2020 de, DOI: 10.1016/S2215-910X(14)70026-6
- Silva, A., Prado, M. y Sousa, L. (2020). Morno, frio ou quente? efeitos do clima organizacional entre docentes de uma escola municipal. *Revista de Administração Educacional*, Vol. 11(1), 75-89. Extraído el 16 de septiembre del 2020 de, <https://bit.ly/39i0JY3>

Silvera, A. et al. (2016). *Gerencia y Administración*. Colombia: Editorial Coruniamericana

Vargas, A., Pérez, R. y Raymondi, Y. (2014). Motivación y clima laboral de los colaboradores de la empresa Hilmart S.A.- 2014. (Tesis de licenciatura) Universidad Autónoma del Perú. Extraído el 23 de octubre del 2020 de, <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/734>

Zambrano, J., Ramón, M. (2017). Organizational climate study in teachers of the machala technical university. *Revista Universidad y Sociedad*, 163-172. Extraído el 16 de septiembre del 2020 de, <https://bit.ly/3c5NIbi>

## **6.2. ANEXOS**

### **Anexo 01: Consentimiento Informado**

La presente investigación es conducida por Miguel Augusto Arbulú Gutiérrez y Diego Miguel Rodríguez Ordinola, estudiantes de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, bajo la dirección de la profesora, July Chávez Lozada. El título del estudio es “Clima laboral y motivación en los trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura”, y el objetivo es determinar la relación entre el clima laboral y la motivación en los trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura.

Si usted desea participa del estudio se le pedirá responder a dos cuestionarios. La información que brinde será usada únicamente para los fines del estudio y se guardará la confidencialidad en todo momento. Su nombre o datos personales no serán identificados en ningún informe ni otro documento porque se usará un código.

La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. Si tiene alguna duda puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber a los investigadores o de no responderlas.

La información recabada será devuelta a cada uno de las participantes, de manera individual o grupal. Desde ya se agradece su participación.

Yo, \_\_\_\_\_, después de haber leído las condiciones del presente estudio “Clima laboral y Motivación en los trabajadores de una empresa de servicio público en la ciudad de Piura”, acepto participar de manera voluntaria.

**Anexo 02: Cuadernillo del instrumento 1**

**ESCALA DE MOTIVACIÓN – MLPA (LOGRO, PODER Y AFILIACIÓN)**

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Para cada una de las siguientes declaraciones, dibuje un aspa (“X”) en el número que describa mejor la forma en que usted se siente. Considere sus respuestas en el contexto de su puesto actual o de su experiencia en trabajos pasados.

ITEMS	Totalmente				
	Totalmente		de		
	en		de		
	desacuerdo		de		
			3		
1. Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo.					
2. Me gusta competir y ganar.					
3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mí alrededor, acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.					
4. Me gustan los retos difíciles.					
5. Me gusta llevar el mando.					
6. Me gusta agradar a otros.					
7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas.					

8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy en desacuerdo.					
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.					
10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.					
11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.					
12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13. Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.					
15. Me gusta más trabajar con otras personas que solo.					

## Anexo 03: Cuadernillo del instrumento 2

### ESCALA CLIMA LABORAL (CL- SPC)

Sonia Palma Carrillo

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca : 1  
Poco : 2  
Regular o Algo : 3  
Mucho : 4  
Todo o Siempre : 5

1... Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2... Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3... El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4... Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5... Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6... El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7... Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8... En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9... En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	

10. . Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. . Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. . Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. . La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. . En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. . Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. . Se valora los altos niveles de desempeño	
17. . Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. . Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. . Existen suficientes canales de comunicación.	
20. . El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. . Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. . En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. . Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. . Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. . Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. . Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. . Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. . Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. . En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. . Existe buena administración de los recursos.	
31. . Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. . Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. . Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. . La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. . La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. . La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. . Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	



38. . Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. . El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. . Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. . Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. . Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. . El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. . Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. . Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. . Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. . La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. . Existe un trato justo en la institución	
49. . Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. . La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

## Anexo 04: Solicitud de aplicación de instrumentos

### Anexo 03: Solicitud de aplicación de instrumentos

“Año de la Universalización de la Salud”

### AUTORIZACIÓN

Sr.


Ps. Zarif Anuar Meres Guzmán

#### Autoriza:

A don: MIGUEL AUGUSTO ARBULÚ GUTIÉRREZ y a DIEGO MIGUEL RODRIGUEZ ORDINOLA que, siendo egresados de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, se le conceda el permiso sin fin de lucro para realizar el trabajo de investigación denominado: “Clima laboral y motivación en los trabajadores de una empresa de servicio público de la ciudad de Piura”, el mismo que está dirigido a los trabajadores de la empresa.

Se expide la presente, a fin de que se le brinde las facilidades del caso a la mencionada persona.

Piura, 20 de noviembre del 2020

  
Ps. Zarif Anuar Meres Guzmán  
Psicología Ocupacional