

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**La motivación laboral y su influencia en el clima organizacional  
del comercial converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año  
2018**

**Línea de investigación:** Marketing

**AUTORAS:**

Br. PLASENCIA VERA, Fiorella Karim

Br. VIÑAS OSHIYAMA, Rocio Kimiko

**ASESOR:**

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI, Giovanni Fernando

**Trujillo, Perú – 2019**

Fecha de sustentación: 2019/11/19

## PRESENTACIÓN

### Señores miembros del Jurado:

Dado el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “La motivación laboral y su influencia en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018”, luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación, trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitario en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,

---

Br. Viñas Oshiyama Rocio Kimiko

---

Br. Plasencia Vera Fiorella Karim

## DEDICATORIA

*A mis padres que siempre me brindaron su apoyo incondicional no solo en la carrera universitaria si no durante toda la vida, cuidándonos día a día haciendo sacrificios*

*A Dios por su amor y bondad; y por brindarme salud, bienestar y perseverancia en el logro de mis metas.*

*A todas las personas que creyeron en mí, gracias por sus consejos, es inevitable no sentirnos orgullosos de tremenda hazaña y alentarme en el logro de mis objetivos.*

**Rocio y Fiorella**

## AGRADECIMIENTO

*A la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que me ayudan en la vida profesional.*

*Al cuerpo docente de la Escuela Profesional de Administración por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de mi formación académica profesional.*

*A mi asesor, por el apoyo y la paciencia brindada en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran partícipe de este resultado.*

**Las autoras**

## RESUMEN

El presente estudio se ha realizado con el propósito determinar de qué manera la motivación laboral influye en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018. El problema formulado para la investigación fue: ¿De qué manera la motivación laboral influye en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018? Como hipótesis tenemos que: La motivación laboral influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018. La población estuvo conformada por el gerente de tienda y los colaboradores que han laborado el I semestre del presente año en el Comercial Converse del Mall Plaza que asciende a un total de 25 personas, la misma que se utilizó como muestra. El diseño de la investigación utilizado fue descriptivo correlacional. La conclusión a la que se llegó fue: que hay suficiente evidencia para demostrar que la motivación laboral si influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

*Palabras claves: Motivación laboral, clima organizacional.*

## **ABSTRACT**

The present study has been carried out with the purpose to determine how labor motivation influences the organizational climate of the Commercial Converse Mall Plaza in the city of Trujillo 2018. The problem formulated for the investigation was: How does the Job motivation influences the organizational climate of the Commercial Converse Mall Plaza in the city of Trujillo year 2018? As hypothesis we have that: Work motivation has a positive influence on the organizational climate of the Commercial Converse of the Mall Plaza in the city of Trujillo in 2018. The population was made up of the store manager and the employees who worked the first half of the year. present year in the Commercial Converse of Mall Plaza that totals a total of 25 people. The research design used was descriptive correlational. The conclusion reached was that there is sufficient evidence to show that the work motivation does have a positive influence on the organizational climate of the Commercial Converse Mall Plaza in the city of Trujillo in 2018.

*Keywords: Work motivation, organizational climate.*

## ÍNDICE

Página

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
LISTA DE FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Enunciado del problema.....	3
1.3. Objetivos .....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Justificación .....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	4
1.4.3. Práctica.....	5
1.4.4. Social.....	5
II. MARCO DE REFERENCIA .....	6
2.1. Antecedentes .....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes Locales .....	9
2.2. Marco teórico .....	10
2.2.1. Motivación laboral .....	10
2.2.1.1. Teorías sobre la motivación laboral .....	10
2.2.1.2. Beneficios de la motivación laboral.....	10
2.2.1.3. Clases de motivación laboral .....	11
2.2.1.4. Elementos de la motivación laboral .....	13
2.2.2. Clima organizacional.....	13
2.2.2.1. Importancia del clima organizacional .....	13
2.2.2.2. Características del clima organizacional.....	13
2.2.2.3. Clases de clima organizacional .....	14

2.2.2.4. Beneficios del clima organizacional .....	14
2.2.2.5. Factores que influyen en el clima organizacional .....	15
2.2.2.6. Medición del clima organizacional .....	16
2.3. Marco conceptual.....	16
2.4. Hipótesis .....	17
2.5. Operacionalización de variable .....	18
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	21
3.2. Población y muestra.....	21
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación .....	21
3.4. Diseño de investigación .....	22
3.5. Procedimientos y análisis de datos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	24
4.1.1. Resultados Cuantitativos.....	24
4.1.2. Resultados cualitativos .....	31
4.2. La Prueba del Chi-cuadrado .....	33
4.3. Contrastación de Hipótesis .....	34
V. Discusión de resultados.....	36
CONCLUSIONES .....	39
RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS .....	43
ANEXO 01_CUESTIONARIO .....	44
ANEXO 02 ALFA DE CRONBACH .....	47

## LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Satisfacción personal de los colaboradores del comercial Converse del Mall Plaza.....	24
Figura 2. Aumentos de salario o reconocimientos públicos por parte del comercial Converse del Mall Plaza.....	25
Figura 3. El comercial Converse del Mall Plaza brindan premios o recompensas por las labores realizadas .....	25
Figura 4. Los colaboradores del Converse del Mall Plaza realizan sus labores encomendadas por el castigo que implica el incumplimiento .....	26
Figura 5. Satisfacción de las necesidades básicas de los colaboradores del Converse del Mall Plaza.....	27
Figura 6. Remuneración y los bonos ofrecidos por el Comercial Converse del Mall Plaza .....	27
Figura 7. Las condiciones de las oficinas del Comercial Converse del Mall Plaza.....	28
Figura 8. El Comercial Converse del Mall Plaza le brinda los recursos necesarios.....	29
Figura 9. Comunicación horizontal entre jefes y colaboradores en el Comercial Converse del Mall Plaza.....	29
Figura 10. Estilo de liderazgo de los jefes inmediatos del Comercial Converse del Mall Plaza .....	30
Figura 11. El Comercial Converse del Mall Plaza innova en métodos para mantener comprometidos a sus colaboradores .....	30
Figura 12. Tipo de relación entre los compañeros del Comercial Converse del Mall Plaza .....	31

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

Hoy en día las empresas en el mundo reconocen el hecho de que la motivación es un fenómeno en el cual se emplean más recursos, debido a del nivel de motivación de los empleados depende el desempeño de estos. Por ello, se han desarrollado mecanismos que sostengan o mejoren los niveles de motivación laboral, con la finalidad de que así los trabajadores cumplan con las tareas que se les ha encomendado de manera óptima. La motivación laboral se refiere a la capacidad que poseen tanto grandes como pequeñas empresas, para mantener un estímulo positivo en los empleados en relación a cada una de las actividades que realizan. Miro (2016) sostiene que en la actualidad las empresas están orientadas hacia su equipo humano, ya que generan entornos donde favorecen las relaciones interpersonales basadas en la confianza, comprometidas con la organización y alineadas a la estrategia empresarial, donde se ha conseguido crear un buen clima laboral, por otro lado, Cristancho (2015) afirma que crear un clima laboral con las condiciones adecuadas permite aprovechar el potencial de los colaboradores y aumentar la eficiencia de la organización que es una tarea de la dirección de la compañía, de esta manera se genera un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo, dinámico y responsable ya que es la llave para que la productividad global e individual aumente, incrementando la calidad del trabajo y alcanzando los objetivos propuestos.

El clima organizacional es un aspecto de las empresas que se construye a lo largo de varios periodos, día a día, este se vuelve observable, medible y cuantificable. La gestión del clima organizacional es una tarea que demanda voluntad, esfuerzo, varios recursos y constancia. Por ello, en la actualidad, este tipo de gestión se presenta como un desafío, ya que tiene como finalidad actuar de manera proactiva para desarrollar y mantener las condiciones necesarias que la empresa necesita para alcanzar cada uno de los resultados esperados.

Es así que, Ticona (2016) acota que el clima organizacional y la motivación son dos indicadores del trabajo que influyen en la forma cómo cada

trabajador se siente dentro de la institución, algunos sienten sensación de bienestar, comodidad, otros no sienten lo mismo y se encuentran insatisfechos con su trabajo, su sueldo, sus superiores, reflejándose en altos índices de quejas de usuarios atendidos.

La tienda comercial Converse ubicada en el Mall Plaza de la ciudad de Trujillo es una cadena de tiendas deportivas para adultos y niños, que también vende ropa, calcetines y bolsas, por otro lado, en la tienda existe un clima organizacional bueno, aunque no aplican algunas técnicas de motivación regularmente. La página indeed ofrece una evaluación realizada a la empresa converse, en la cual, destacan comentarios acerca de que es una buena empresa, genera un buen ambiente, ofrece seguros a sus empleados, además de motivar como comisiones por venta, además de realizar capacitaciones constantes, cumplen con el pago de horas extras, existen descuentos para los empleados en productos de la misma marca. Se entienden entonces que Converse es una empresa que se preocupa por mantener motivados a sus empleados y esto influye en el clima organizacional de la empresa.

En consecuencia, el presente trabajo de investigación desarrollará La motivación laboral y su influencia en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

## **1.2. Enunciado del problema**

¿De qué manera la motivación laboral influye en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la motivación laboral influye en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar cuáles son las variables tangibles e intangibles en el clima organizacional del comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.
- Determinar el nivel que tienen las dimensiones de la motivación laboral del comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.
- Establecer el nivel de relación existente de la motivación laboral en el clima organizacional del comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Teórica:**

De acuerdo a las teorías existentes se realizó una investigación que contribuye en determinar de qué manera la motivación laboral influye en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018. Por esa razón se presentó información sobre la motivación laboral y el clima organizacional, ya que esta es considerada como una de las partes más importantes de una empresa, asimismo se dice que el clima organizacional depende del grado de motivación de los compañeros para que puedan desempeñar sus labores satisfactoriamente.

### **1.4.2. Metodológica:**

La presente tesis se justifica metodológicamente pues para su elaboración se usaron técnicas de recolección de datos como la encuesta y la entrevista con sus respectivos instrumentos los cuales facilitaron el recojo de datos, estos instrumentos al ser validados podrán ser usados como base para futuras investigaciones que desarrollen el mismo tema.

#### **1.4.3. Práctica:**

Esta tesis se justifica en el aspecto práctico pues se encontró la necesidad de mejorar la motivación laboral para los empleados de la tienda comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018, a través del método científico, haciendo uso de instrumentos científicos, previamente validados para la obtención de datos y así dar solución al problema planteado.

#### **1.4.4. Social**

Esta investigación fue de guía de futuros estudios que desean conocer cuáles son los factores principales que permiten tener un nivel alto de influencia entre la motivación laboral y el clima organizacional y de los posteriores beneficios que pueden traer a su empresa siendo una de ellos la productividad de los colaboradores.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

## 2.1. Antecedentes

### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Palacios & Sánchez (2016). *Motivación laboral y clima organizacional entre los colaboradores del CDI (centro de desarrollo infantil) modalidad familiar Aránzazu* (Tesis de titulación). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

Los autores concluyeron que

*El clima organizacional que se genera en el CDI Familiar Aránzazu, es de tensión y estrés, ya que el tipo de contrato no brinda una estabilidad laboral, en este sentido, el clima organizacional se ve afectado debido a las múltiples funciones a las que se le deben dar cumplimiento en poco tiempo.*

*La institución debe promover espacios de participación donde los colaboradores aporten más a las actividades planteadas en aras de cumplir con los estándares de calidad que el CDI familiar tiene dispuestos en su programa.*

*El desempeño de los colaboradores se mide por medio de una evaluación, el cual constituye uno de los procesos más importantes de la Gestión de Recursos Humanos, pues a través de este se determinan las deficiencias que limitan los resultados individuales que contribuyen al logro de los objetivos de la organización, de igual forma al logro de las metas.*

Deza (2011) *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería médica quirúrgica* (Trabajo de investigación). Universidad de Barcelona, España.

El autor concluye que

*El clima organizacional (CO) es un condicionante del nivel de motivación, ya que contiene un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento, habiendo muchos factores del CO que influyen en la motivación de los trabajadores, desde aspectos fisiológicos y psicológicos, hasta oportunidades de desarrollo y reconocimiento.*

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

Jaramillo (2017) *Clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos -2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

El autor concluye que

*El nivel del Clima organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos que contribuyen el 100% de la muestra: el 40% de los encuestados percibe que el clima organizacional se encuentra en un nivel "alto", mientras que para el 45.26% de los encuestados lo considera en un nivel "intermedio", y solo es 14.74% en un nivel "bajo". Podemos determinar que los encuestados consideran que el clima organizacional se encuentra en un nivel "intermedio" en dicha organización*

*El nivel de la motivación laboral de todos los trabajadores encuestados de la Municipalidad de Los Olivos, que contribuyen el 100% de la muestra: el 36.84% de los encuestados percibe que la motivación laboral se encuentra en un nivel "alto", mientras que para el 38.95% de los encuestados lo considera en un nivel "intermedio", y solo es 24.21% en un nivel "bajo". Podemos determinar que los encuestados consideran que la motivación laboral se encuentra en un nivel "intermedio" en dicha organización.*

Huayanay (2017) *Motivación laboral y clima organizacional en la municipalidad distrital de amarilis 2017* (Tesis de titulación) Universidad de Huánuco, Perú.

El autor concluye que

*Se determinó cómo se relaciona la motivación laboral en el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Amarilis, como se puede observar que el 64% si existe motivación laboral en los personales de la municipalidad, el 36% opina que no existe motivación laboral debido hay que algunas necesidades que faltan cubrir sus expectativas como trabajador. Esto indica según los trabajadores que, si hay la motivación laboral en la Municipalidad de Amarilis.*

*Se analizó cómo se relaciona la motivación intrínseca en el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis, como se*

*puede observar la mayoría del personal encuestado (89%) opina que sí, el trabajo lo llevara a una realización profesional, el 11% opina que no lo llevara a una realización profesional. Esto indica según los trabajadores de la Municipalidad de Amarilis, que el trabajo que realiza si lo llevara a una realización profesional y personal dentro de su área de trabajo.*

*Se analizó cómo se relaciona la motivación extrínseca en el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Amarilis, como se puede observar el 24% recibe capacitaciones en ámbito al área que corresponde, el 76% del personal no recibe ningún tipo de capacitación.*

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Murga (2013) *Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Danper S.A.C Trujillo-La Libertad en el año 2013* (Tesis de titulación) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

El autor concluye que

*Los trabajadores de la Empresa Danper S.A.C Trujillo en un 67% de la población encuestada consideran que algunas veces existen estímulos de progreso y de motivación laboral siendo así necesario este componente importante para la motivación laboral de los trabajadores.*

*Los trabajadores de la Empresa Danper S.A.C Trujillo en un 50% manifiestan que algunas veces de las actividades en las que trabaja les permiten aprender y desarrollarse como medio alternativo para incrementar su capital humano dando énfasis en la filosofía educativa de la empresa como herramienta de fomentar un clima laboral armonioso.*

Talledo (2015) *Clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes* (Tesis de titulación). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú

El autor concluye que

*Se identificó que el nivel de clima laboral en el personal de una empresa de transportes se posiciona el mayor porcentaje en la categoría favorable, por otro lado, se establece que el nivel de*

*motivación laboral en el personal de una empresa de transportes, se posiciona en mayor porcentaje en la categoría promedio.*

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Motivación laboral**

#### **2.2.1.1. Teorías sobre la motivación laboral**

Sevilla (2016) sostiene que la motivación es la razón de las acciones, los deseos y las necesidades de las personas, también se puede decir que es la dirección de uno hacia el comportamiento, o lo que hace que una persona para repetir un comportamiento, es decir es un impulso que tiene una persona para actuar de cierta forma, o desarrollar una inclinación por un comportamiento específico formando parte de la cultura popular, como pocos otros conceptos psicológicos, es así que la motivación puede ser considerada como un proceso interno que hace que una persona avance hacia una meta, como la inteligencia, no se puede observar directamente.

#### **2.2.1.2. Beneficios de la motivación laboral**

Integra (2016) asevera que los beneficios de la motivación laboral son:

- Una mejor imagen de la empresa. Cuantas mejores cosas hace la empresa mejor es su imagen. Si se preocupa de un valor tan importante como su capital humano, su imagen mejorará tanto por el simple hecho de hacerlo como por las consecuencias de ello.
- Mayor compromiso con la empresa. Empleados que sienten que se les valora en la empresa y que se hace algo porque se encuentren más a gusto se sentirán implicados con ella.
- Mayor rendimiento laboral. Trabajadores motivados rinden más porque se sienten mejor en su trabajo y lo hacen con una mayor eficacia. Esto hace que se consiga

un mayor rendimiento laboral y mayores beneficios para la empresa.

- Más y mejores ideas de mejora. Los trabajadores que se sienten valorados y motivados son capaces de tener nuevas ideas y transmitirlas a sus superiores. Puede que algunas no sean válidas o aplicables, pero se pueden conseguir ideas interesantes para mejorar o rendir más. También son más creativos y hacen mejor su trabajo.
- Menores inconvenientes para la empresa (con su consecuencia de pérdida de beneficios). Trabajadores desmotivados se sienten mal en su trabajo, por lo que pueden tener mayores enfermedades laborales y accidentes de trabajo, ser impuntuales, faltar más días al trabajo, crear un mal ambiente, llevarse mal con sus compañeros, etc. Todo esto conlleva pérdidas económicas para el negocio.
- Mayor competitividad empresarial. Empresas cuyos trabajadores rinden más, tienen más y mejores ideas, se sienten a gusto en su trabajo y dan lo máximo de sí son mucho más competitivas que otras. Por ello, la motivación en el trabajo conlleva necesariamente a empresas más competitivas y que pueden afrontar mejor los cambios.
- Menos fugas de cerebros. Trabajadores que no se sienten bien en su espacio de trabajo tienden a irse, trabajadores que se sienten a gusto y motivados en su empleo tienden a quedarse en la empresa, aunque otras puedan ofrecerles unas mejores condiciones. La empresa puede retener a sus trabajadores más valiosos motivándolos.

### **2.2.1.3. Clases de motivación laboral**

Chiavenato (2000) acota que un colaborador puede estar motivado por diferentes razones que son las siguientes:

- Motivación intrínseca: Es aquella motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado.
- Motivación extrínseca: Se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público.
- Motivación positiva: cuando el detonante se configura como un premio o recompensa.
- Motivación negativa: si el refuerzo a la conducta del individuo es asociado como una amenaza o castigo.
- Motivación primaria: cuando la persona actúa para satisfacer sus necesidades básicas.

#### **2.2.1.4. La relación entre la motivación intrínseca y extrínseca.**

La distinción entre motivación intrínseca y extrínseca es evidente, sin embargo, los investigadores argumentan que la motivación intrínseca y extrínseca también se afectan entre sí. Deci (1972) afirma que, en algunos casos, los motivadores extrínsecos pueden disminuir la motivación intrínseca. Deci, argumenta que, si el dinero es administrado de manera contingente, disminuye la motivación intrínseca. Pero este evento no ocurrirá si el dinero se distribuye de manera no contingente.

Amabile (1993) reacciona a esta discusión afirmando que aunque la motivación extrínseca puede funcionar en oposición a la motivación intrínseca, también puede tener efecto de refuerzo: "una vez que se resuelve el andamiaje de la motivación extrínseca e intrínseca, la motivación puede conducir a altos niveles de satisfacción y rendimiento". También se investiga que valores intrínsecos y extrínsecos pueden motivar a los empleados a hacer su trabajo, sin embargo, la motivación intrínseca y extrínseca puede tener efectos muy diferentes en los empleados.

### **2.2.1.5. Elementos de la motivación laboral**

Gonzáles (2008) acota que la motivación laboral está conformada por tres elementos principales que son:

- La activación: implica la decisión de iniciar un comportamiento, como inscribirse en una clase de psicología.
- La persistencia: es el esfuerzo continuo hacia un objetivo, aunque puedan existir obstáculos. Un ejemplo de persistencia sería tomar más cursos de psicología para obtener un título, aunque requiere una inversión significativa de tiempo, energía y recursos.
- La intensidad: se puede ver en la concentración y el vigor que persigue la consecución de un objetivo. Por ejemplo, un estudiante puede pasar sin mucho esfuerzo, mientras que otro estudiará regularmente, participará en debates y aprovechará las oportunidades de investigación fuera de clase, el primer alumno carece de intensidad, mientras que el segundo persigue sus objetivos educativos con mayor intensidad.

## **2.2.2. Clima organizacional**

### **2.2.2.1. Importancia del clima organizacional**

Robbins (2004) afirma que crear un clima laboral agradable permita:

- Un ambiente cómodo.
- Incremento del interés.
- Satisfacción laboral.
- Evitar el ausentismo laboral.
- Mejorar la productividad laboral.

### **2.2.2.2. Características del clima organizacional**

Asimismo, Gonzáles (2008) sostiene que las características más resaltantes del clima organizacional son:

- Orientada a los objetivos.
- Proceso continuo.

- Puede ser positiva o negativa.
- La motivación puede ser monetaria o no monetaria.
- La motivación es un fenómeno psicológico que convierte las habilidades en rendimiento.

### **2.2.2.3. Clases de clima organizacional**

Chiavenato (2010) sostiene que el clima organizacional presenta las siguientes clases:

- Clima tipo autoritario - explotador: La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente.
- Clima tipo autoritario – paternalista: Es aquel en que la dirección tiene confianza flexible en sus empleados, como la de un amo con su siervo, bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores.
- Clima tipo participativo - consultivo: Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
- Clima tipo participativo – grupal: La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

### **2.2.2.4. Beneficios del clima organizacional**

Por otro lado, Robbins (2004) acota que un buen clima organizacional trae las siguientes ventajas:

- El estado anímico, físico y mental de cada trabajador será positivo.
- Un agradable clima laboral y la motivación de los empleados hará crecer la creatividad y las ideas nuevas.
- Facilita la interrelación del empleado con el entorno y los compañeros
- La realización de dinámicas de trabajo en grupo será más fácil y, a su vez, la gestión de los equipos será efectiva.

#### **2.2.2.5. Factores que influyen en el clima organizacional**

Tejada (2015) afirma que los principales factores que influyen en el clima organizacional son los siguientes:

- Estructura organizacional
  - Nivel de afectación en el clima organizacional
- Responsabilidad de la empresa
  - Responsabilidad con los colaboradores
  - Identidad
- Motivación laboral
  - Estabilidad laboral
  - Desarrollo profesional
  - Recompensas
  - Remuneración justa
- Supervisión
  - Estilo de supervisión
- Resolución de problemas
  - Administración del conflicto
- Comunicación
  - Comunicación interna

#### **2.2.2.6. Medición del clima organizacional**

Morales (2018) afirman que el clima organizacional se puede medir en base a:

- Variables tangibles:
  - Remuneración en términos económicos (salario, bonos, primas, etc.)
  - Condiciones de las oficinas (iluminación, acceso, seguridad)
  - Capacidad organizacional, entendido como la disposición de los recursos que necesita la persona para trabajar
- Variables intangibles:
  - Comunicación
  - Tipos de liderazgo
  - Grado de motivación y compromiso de los empleados
  - Relaciones interpersonales y autonomía de las personas

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Clima organizacional**

Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo y estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente donde el clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral (Tejada, 2015).

#### **Motivación laboral**

Se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo. (Chiavenato, 2000)

### **Capital humano**

Es una medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona. Se calcula como el valor actual de todos los beneficios futuros que espera obtener esa persona con su trabajo hasta que deje de trabajar. Sumado al capital financiero representa la riqueza total de una persona. (Sevilla, 2016)

### **Condiciones laborales**

Son condiciones de trabajo relaciona con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. (Talledo, 2015)

### **Satisfacción laboral**

Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. (Chiavenato, 2000)

## **2.4. Hipótesis**

La motivación laboral influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

## 2.5. Operacionalización de variable

Variables a investigar	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables	Escala de medición
<b>Motivación laboral</b>	Se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo. (Chiavenato, 2000)	<b>Motivación intrínseca</b>	Nivel de satisfacción personal	Cuantitativa	Escala de Likert
		<b>Motivación extrínseca</b>	Nivel de satisfacción en el reconocimiento Nivel de satisfacción en la remuneración	Cuantitativa Cuantitativa	Escala de Likert Escala de Likert
		<b>Motivación positiva</b>	Nivel de satisfacción en las recompensas brindadas	Cuantitativa	Escala de Likert
		<b>Motivación negativa</b>	Nivel de amenaza o castigo	Cuantitativa	Escala de Likert
		<b>Motivación primaria</b>	Nivel de satisfacción en relación a las necesidades básicas	Cuantitativa	Escala de Likert

---

<b>Clima organizacional</b>	Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo y estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente donde el clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral (Tejada, 2015).	<b>Variables tangibles</b>	Nivel de remuneración y bonos	Cuantitativa	Escala de Likert
			Nivel de condiciones de la oficina	Cuantitativa	
			Nivel de disponibilidad de recursos	Cuantitativa	
		<b>Variables intangibles</b>	Nivel de comunicación	Cuantitativa	Escala de Likert
			Nivel de liderazgo	Cuantitativa	
			Nivel de compromiso	Cuantitativa	
<b>Perfil del encuestado</b>	Nivel de relación con los compañeros	Cuantitativa			
	Edad	Cuantitativa	Nominal		
			Género	Cualitativa	Nominal

---

# **III. METODOLOGÍA**

### 3.1. Tipo y nivel de investigación

**Tipo:** descriptivo

**Nivel:** relacional

### 3.2. Población y muestra

**Población:** la presente investigación se realizó en la ciudad de Trujillo. La población estuvo constituida por el gerente de tienda y los colaboradores que se encuentra laborando actualmente, siendo esta población de 25 colaboradores.

**Muestra:** Al ser la población pequeña se tomará toda la población como muestra siendo ésta 25 colaboradores.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

#### a) Técnica

- La Encuesta: Para recopilar la información de las variables, lo cual se hizo directamente de la variable de estudio.
- La Entrevista: Se realizó una entrevista estructurada con preguntas estudiadas y bien definidas, cuyas respuestas serán abiertas, es decir el entrevistado respondió libremente a las preguntas realizadas por el entrevistador. Se entrevistó al gerente de tienda del Comercial Converse del Mall Plaza, el cual nos brindó más información de las variables.

#### b) Instrumento:

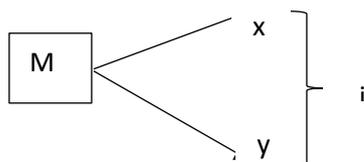
- El cuestionario: se aplicó un cuestionario diseñado y estructurado para poder medir las diferentes motivaciones así mismo para la variable clima organizacional, ambas tuvieron una escala de Likert del 1 al 5 siendo las opciones de respuesta siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca.
- Validación: Se validó en una muestra piloto de ocho trabajadores obteniéndose un coeficiente de Alfa de Cronbach del 76% razón que nos autoriza a aplicarlo.

- Guía de entrevista: Las preguntas de la guía de entrevista serán seis y fueron aplicada al gerente de tienda del Comercial Converse del Mall Plaza.

### 3.4. Diseño de investigación

En la siguiente investigación se aplicó un diseño de investigación descriptivo correlacional:

Esquema:



Dónde:

M: La muestra de colaboradores

X: motivación laboral

Y: Clima organizacional.

i : El nivel de influencia entre las variables .

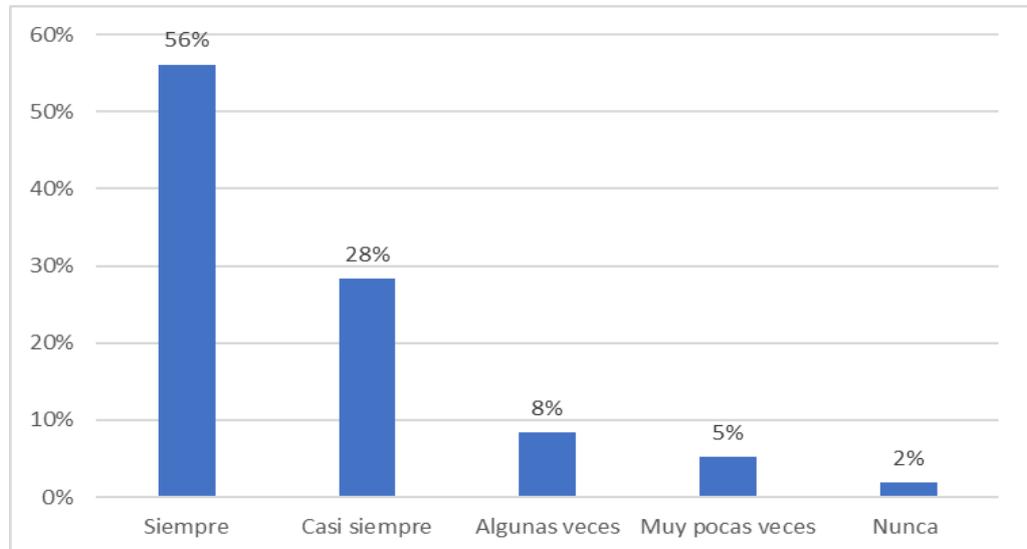
### 3.5. Procedimientos y análisis de datos

- Para el procesamiento de los datos se utilizó los programas Excel y SPSS (Statistical Package for Social Sciences) y posteriormente los resultados fueron expuestos en cuadros de una y doble entrada y gráficos con frecuencia.
- La investigación fue probabilística aleatoria simple ya que se usaron métodos estadísticos para llevar a cabo los resultados del estudio.
- La discusión de resultados se realizó con los objetivos, los antecedentes. Finalmente se establecen las conclusiones en relación directa con los objetivos y se proponen las recomendaciones para futuras investigaciones.

# **IV. RESULTADOS**

## 4.1. Análisis e interpretación de resultados

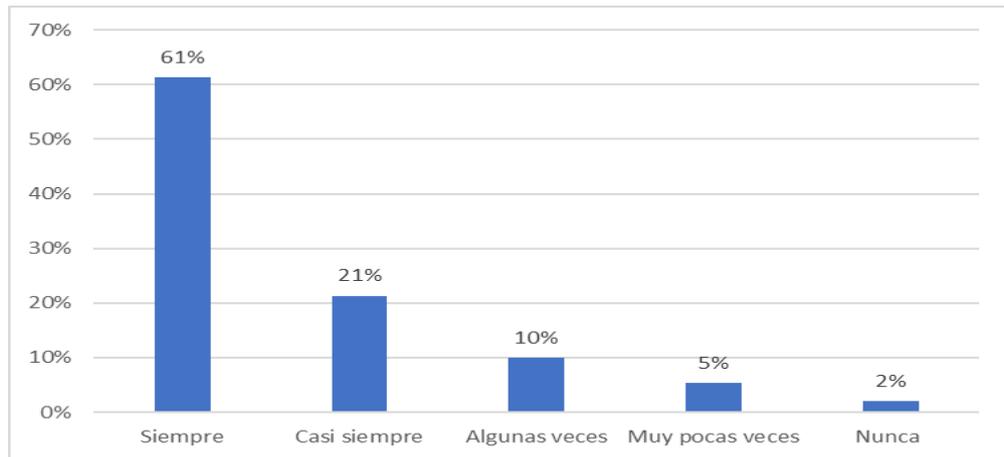
### 4.1.1. Resultados Cuantitativos



*Figura 1.* Satisfacción personal de los colaboradores del comercial Converse del Mall Plaza

*Fuente:* Aplicación de encuestas  
*Elaborado:* Por las autoras

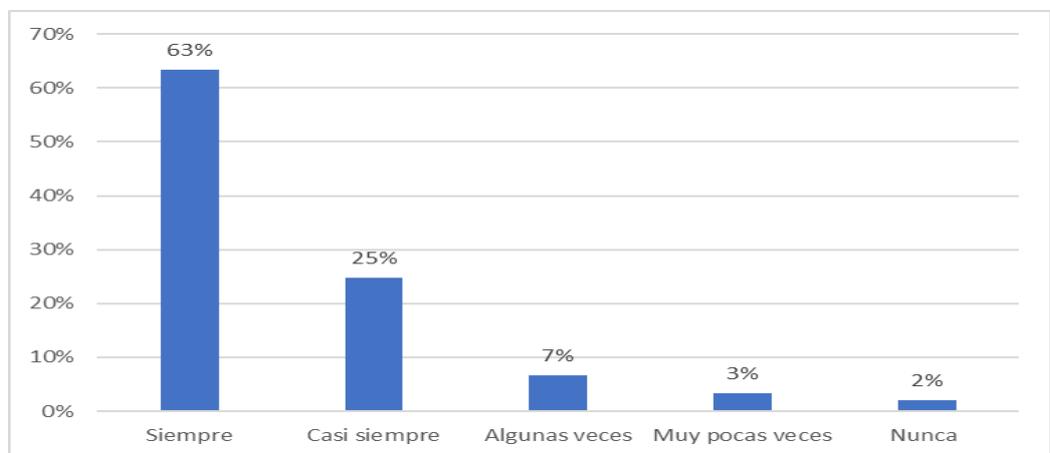
Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque le permiten alcanzar su satisfacción personal correspondiente al 56%, un 28% casi siempre, a su vez un 8% algunas veces, por otro lado, un 5% muy pocas veces y 2% nunca.



**Figura 2.** Aumentos de salario o reconocimientos públicos por parte del comercial Converse del Mall Plaza

*Fuente: Aplicación de encuestas  
Elaborado: Por las autoras*

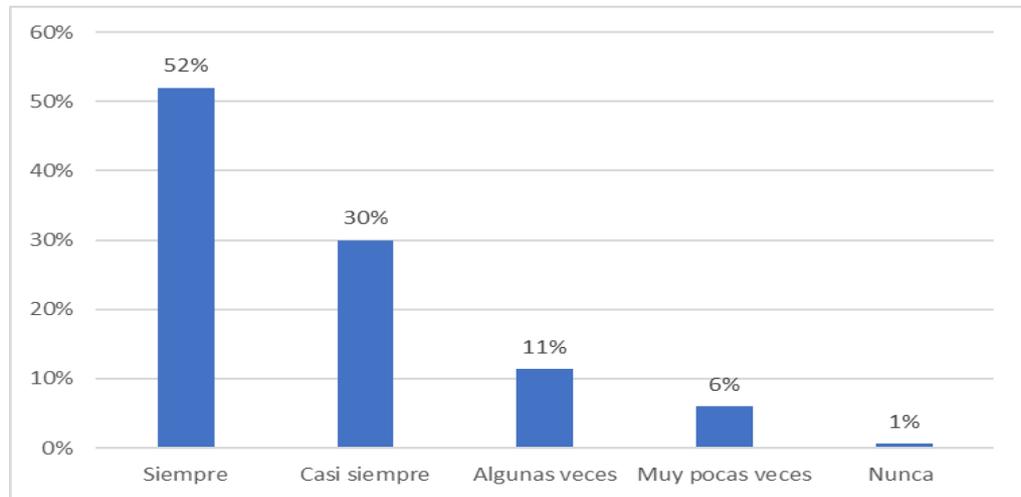
Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque les brindan aumentos de salario o les hacen reconocimientos públicos correspondiente al 61%, un 21% casi siempre, a su vez un 10% algunas veces, por otro lado, un 5% muy pocas veces y 2% nunca.



**Figura 3.** El comercial Converse del Mall Plaza brindan premios o recompensas por las labores realizadas

*Fuente: Aplicación de encuestas  
Elaborado: Por las autoras*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque les brindan premios o recompensas por las labores realizadas correspondiente al 63%, un 25% casi siempre, a su vez un 7% algunas veces, por otro lado, un 3% muy pocas veces y 2% nunca.

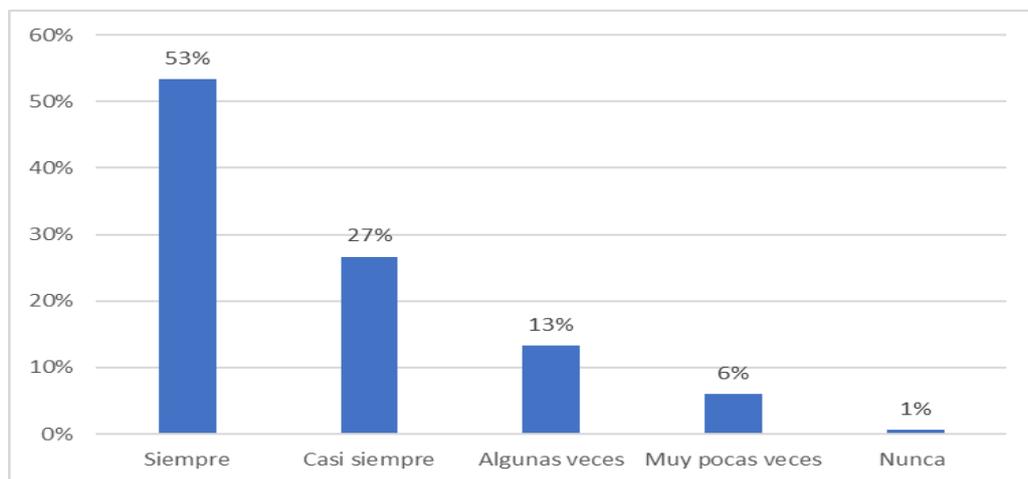


**Figura 4.** Los colaboradores de Converse del Mall Plaza realizan sus labores encomendadas por el castigo que implica el incumplimiento

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por las autoras*

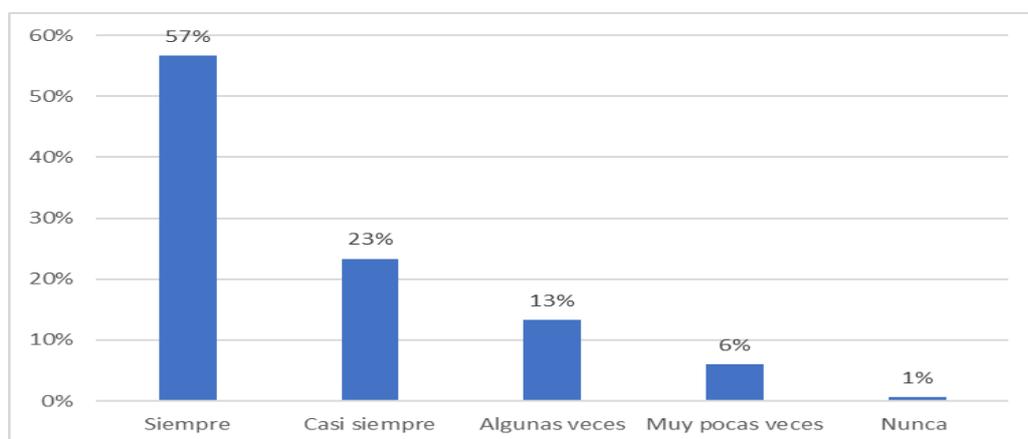
Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre realizan sus labores encomendadas por el castigo que implica el incumplimiento correspondiente al 52%, un 30% casi siempre, a su vez un 11% algunas veces, por otro lado, un 6% muy pocas veces y 1% nunca.



**Figura 5.** Satisfacción de las necesidades básicas de los colaboradores del Converse del Mall Plaza

*Fuente: Aplicación de encuestas*  
*Elaborado: Por las autoras*

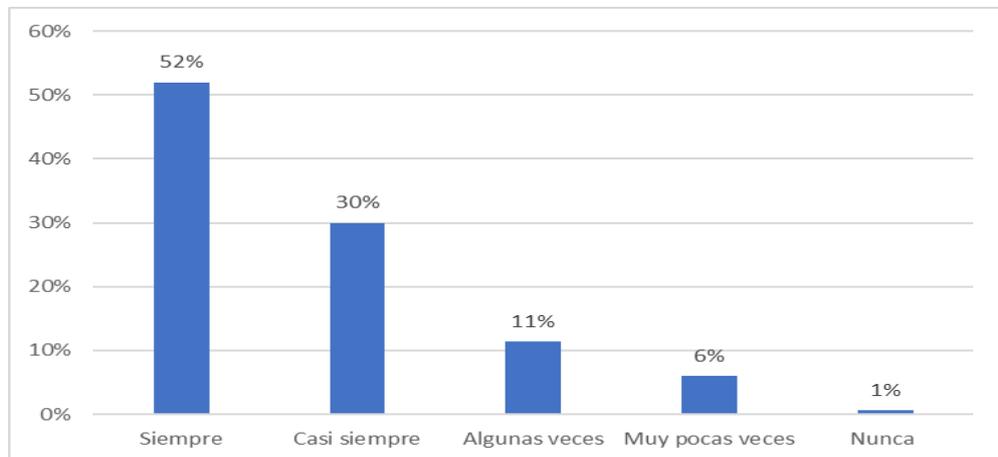
Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque les permiten satisfacer sus necesidades básicas correspondiente al 53%, un 27% casi siempre, a su vez un 13% algunas veces, por otro lado, un 6% muy pocas veces y 1% nunca.



**Figura 6.** Remuneración y los bonos ofrecidos por el Comercial Converse del Mall Plaza

*Fuente: Aplicación de encuestas*  
*Elaborado: Por las autoras*

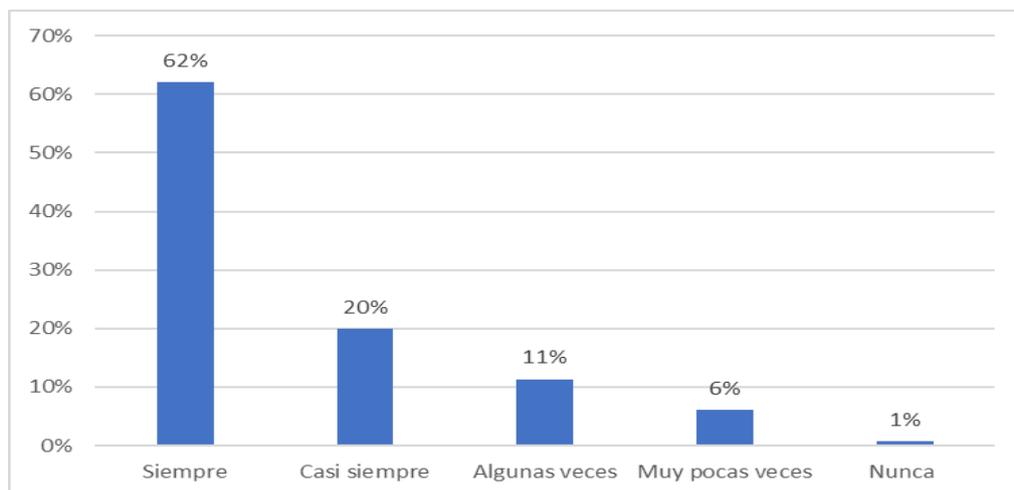
Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre están de acuerdo con la remuneración y los bonos ofrecidos por el Comercial Converse del Mall Plaza correspondiente al 57%, un 23% casi siempre, a su vez un 13% algunas veces, por otro lado, un 6% muy pocas veces y 1% nunca.



**Figura 7.** Las condiciones de las oficinas del Comercial Converse del Mall Plaza

*Fuente: Aplicación de encuestas*  
*Elaborado: Por las autoras*

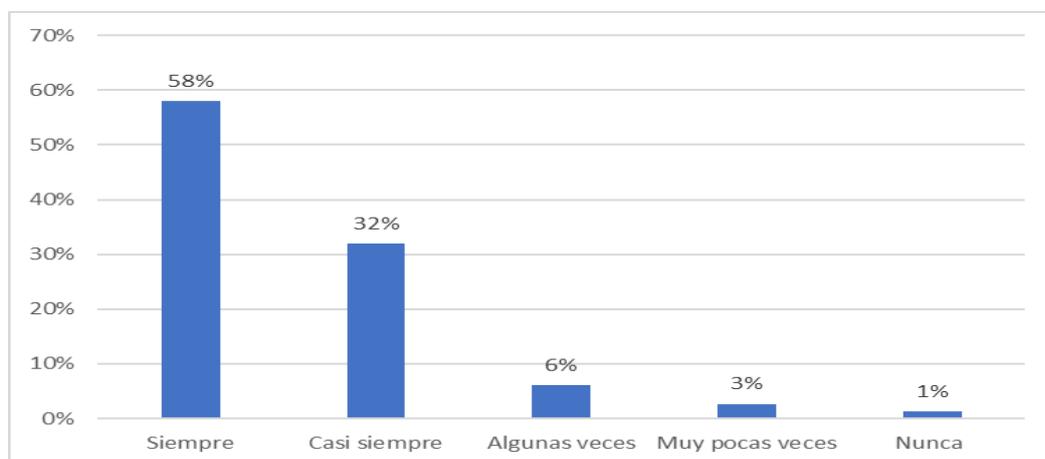
Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre creen que las condiciones de las oficinas del Comercial Converse del Mall Plaza son las adecuadas correspondiente al 52%, un 30% casi siempre, a su vez un 11% algunas veces, por otro lado, un 6% muy pocas veces y 1% nunca.



**Figura 8. El Comercial Converse del Mall Plaza le brinda los recursos necesarios**

*Fuente: Aplicación de encuestas  
Elaborado: Por las autoras*

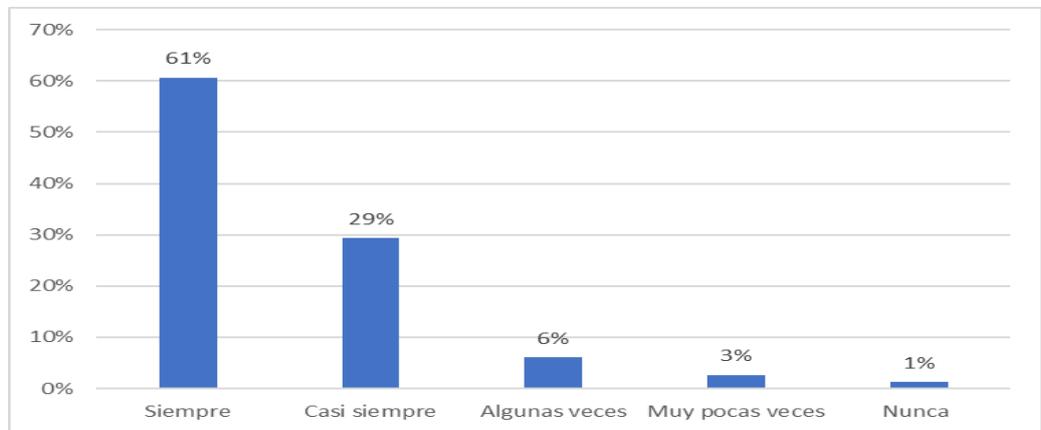
Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre creen el Comercial Converse del Mall Plaza les brindan los recursos necesarios para trabajar correspondiente al 62%, un 20% casi siempre, a su vez un 11% algunas veces, por otro lado, un 6% muy pocas veces y 1% nunca.



**Figura 9. Comunicación horizontal entre jefes y colaboradores en el Comercial Converse del Mall Plaza**

*Fuente: Aplicación de encuestas  
Elaborado: Por las autoras*

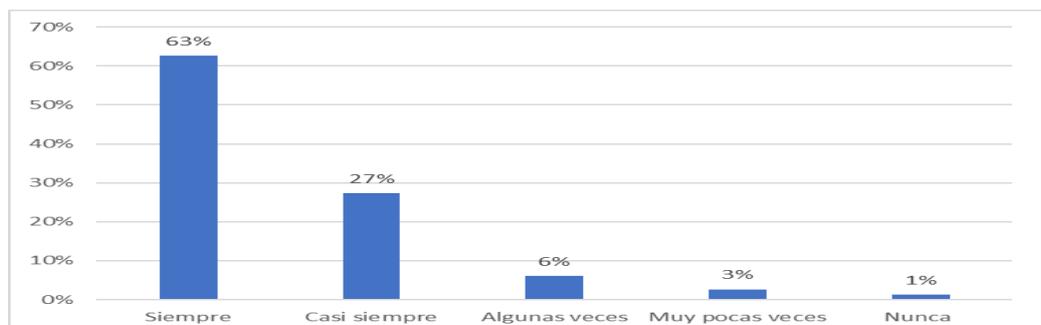
Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre creen que existe una comunicación horizontal entre jefes y colaboradores en el Comercial Converse del Mall Plaza correspondiente al 58%, un 32% casi siempre, a su vez un 6% algunas veces, por otro lado, un 3% muy pocas veces y 1%



**Figura 10. Estilo de liderazgo de los jefes inmediatos del Comercial Converse del Mall Plaza**

Fuente: Aplicación de encuestas  
Elaborado: Por las autoras

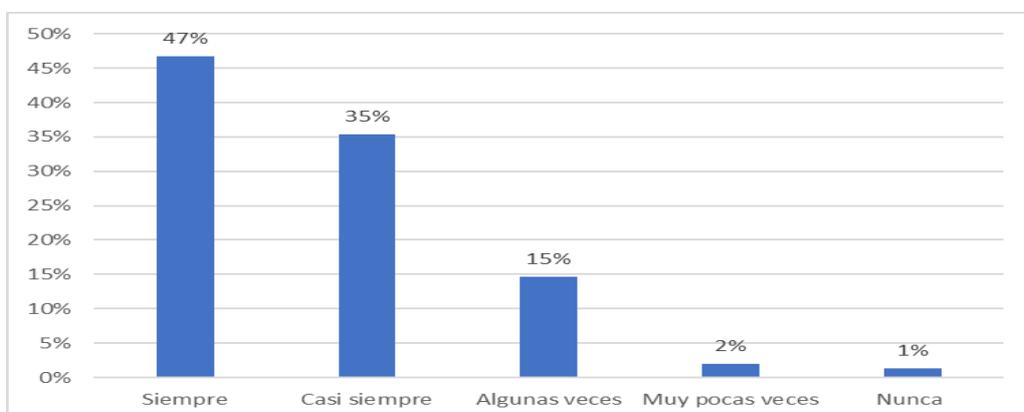
Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre los jefes inmediatos del Comercial Converse del Mall Plaza cuentan con un estilo de liderazgo idóneo correspondiente al 61%, un 29% casi siempre, a su vez un 6% algunas veces, por otro lado, un 3% muy pocas veces y 1% nunca



**Figura 11. El Comercial Converse del Mall Plaza innova en métodos para mantener comprometidos a sus colaboradores**

Fuente: Aplicación de encuestas  
Elaborado: Por las autoras

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre el Comercial Converse del Mall Plaza innova en métodos para mantener comprometidos a sus colaboradores correspondiente al 61%, un 29% casi siempre, a su vez un 6% algunas veces, por otro lado, un 3% muy pocas veces y 1% nunca



**Figura 12.** Tipo de relación entre los compañeros del Comercial Converse del Mall Plaza

*Fuente: Aplicación de encuestas  
Elaborado: Por las autoras*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre mantienen una buena relación con sus compañeros del Comercial Converse del Mall Plaza correspondiente al 47%, un 35% casi siempre, a su vez un 15% algunas veces, por otro lado, un 2% muy pocas veces y 1% nunca.

#### 4.1.2. Resultados cualitativos

La entrevista se realizó el día lunes 25 de mayo de 2018 desde las 10:30 am hasta las 11:30 am con el gerente de tienda del Comercial Converse del Mall Plaza

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>COMENTARIOS</b>
	¿Cree usted que la estructura organizacional del	“Claro que la estructura organizacional afecta de

Determinar la influencia de la motivación laboral en el clima organizacional	Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo afecta en el clima organizacional de la tienda?	<i>manera directa al clima organizacional de la empresa”</i>
	¿Cree usted que el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo muestra preocupación al realizar reuniones de camaradería con la finalidad que sus colaboradores se identifiquen con la organización?	<i>“Para la empresa uno de los pilares más importantes es tener a su personal motivado e identificado con la institución para que de esta manera haya más productividad, es por eso que una de las estrategias es realizar reuniones de camaradería una vez al mes”</i>
	¿Cree usted que el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo brinda una estabilidad laboral a sus colaboradores?	<i>“La empresa este año está realizando modificaciones con el fin de brindar una mayor estabilidad a sus trabajadores”</i>
	¿Cree usted que el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo brinda oportunidades de desarrollo profesional?	<i>“Claro que si en esta empresa se interesa por el desarrollo profesional de sus trabajadores es por eso que siempre se les brinda las oportunidades necesarias para ello como por ejemplo las capacitaciones pagadas”</i>

Determinar la influencia de la motivación laboral en el clima organizacional	¿Cree usted que el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo tiene una adecuada administración de los conflictos que se pueden presentar en la empresa?	<i>“Si, la empresa ha mejorado este año su gestión de riesgos para que de esta manera se puedan administrar los conflictos que se puedan presentar “</i>
	¿Cree usted que en el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo existe una comunicación interna?	<i>“Siempre la empresa está velando por mejorar su comunicación interna porque es factor muy relevante “</i>
	¿Cree usted que está funcionando sus canales de ventas?	<i>“Si, porque los clientes se están sintiendo más complacidos porque hay una mejor interacción con clientes - empresa”</i>

*Fuente: Aplicación de entrevista. Mayo 2018.*

*Elaboración: Por las autoras*

#### **4.2. La Prueba del Chi-cuadrado**

Nos ayuda a poner a prueba la hipótesis referida a una distribución de frecuencias. En otras palabras, nos sirve para verificar las frecuencias observadas con las frecuencias esperadas, guiándonos a la aceptación de la hipótesis nula o afirmativa que se hayan planteado en la investigación. Es por ello que nos ha servido para someter a prueba la hipótesis que involucran a promedios y porcentajes.

#### 4.3. Contrastación de Hipótesis

La hipótesis planteada se contrastó utilizando el método de la prueba de CHI CUADRADO, mediante el siguiente procedimiento:

##### 1. Hipótesis a contrastar:

**H<sub>0</sub>:** La motivación laboral no influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

**H<sub>1</sub>:** La motivación laboral influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

##### 2. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

##### 3. Función Pivotal

= con (F-1) (C-1) grados de libertad

##### 4. Región de Aceptación y rechazo

RA/HO: P-valor

< 0.05

RR/HO: P-valor

> 0.05

##### 5. Decisión:

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,050 <sup>a</sup>	16	,003
Razón de verosimilitud	28,810	16	,009
Asociación lineal por lineal	7,526	1	,006
N de casos válidos	25		

a. 25 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

Como P-valor  $0.003 < 0.05$  el cual es significativo, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alternativa donde la motivación laboral influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

## 6. Conclusión

**H1:** La motivación laboral influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

### Grado de relación de las variables (Tau de Kendall)

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,458	,122	3,544	,000
	Tau-c de Kendall	,412	,116	3,544	,000
	Correlación de Spearman	,537	,146	3,049	,006 <sup>c</sup>
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,560	,124	3,241	,004 <sup>c</sup>
N de casos válidos		25			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

**Interpretación:** De acuerdo al nivel de asociación del tau kendall el valor obtenido de 0.458 representa una asociación moderada entre la variable la motivación laboral y la variable clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

## V. **Discusión de resultados**

En concordancia con los resultados conseguidos de los instrumentos de recolección de datos utilizados y la aplicación de la prueba chi cuadrado para asociación de variables; podemos ratificar el cumplimiento de la hipótesis científica propuesta, por lo que la motivación laboral influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018, tal como ha sido demostrado por Murga (2013) que asevera que los trabajadores de la Empresa Danper S.A.C Trujillo en un 67% de la población encuestada consideran que algunas veces existen estímulos de progreso y de motivación laboral siendo así necesario este componente importante para la motivación laboral de los trabajadores, asimismo, los trabajadores de la Empresa Danper S.A.C Trujillo en un 50% manifiestan que algunas veces de las actividades en las que trabaja les permiten aprender y desarrollarse como medio alternativo para incrementar su capital humano dando énfasis en la filosofía educativa de la empresa como herramienta de fomentar un clima laboral armonioso.

El primer objetivo específico de la investigación fue: “Identificar las variables tangibles e intangibles del clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018”. Como variable tangible se puede observar en la figura 6 que el 57% sostiene que la remuneración y los bonos ofrecidos por el Comercial Converse del Mall Plaza son los adecuados, en la figura 7 un 52% afirma que las condiciones de las oficinas del Comercial Converse del Mall Plaza son las adecuadas, en la figura 8 el 62% acota que el Comercial Converse del Mall Plaza les brindan los recursos necesarios para trabajar, asimismo como variables intangibles se observa que en la figura 9 un 58% asevera que existe una comunicación horizontal entre jefes y colaboradores en el Comercial Converse del Mall Plaza, en la figura 10 el 61% sostiene que los jefes inmediatos del Comercial Converse del Mall Plaza cuentan con un estilo de liderazgo idóneo, en la figura 11 un 61% acotan que el Comercial Converse del Mall Plaza innova en métodos para mantener comprometidos a sus colaboradores y en la figura 12 el 47% asevera que siempre mantienen una buena relación con sus

compañeros del Comercial Converse del Mall Plaza, por otro lado en la entrevista aplicada al gerente de tienda afirma que la estructura organizacional afecta de manera directa al clima organizacional de la empresa. Nuestros resultados son similares a la investigación de Morales (2018) que afirman que el clima organizacional se puede medir en base a variables tangibles que son la remuneración en términos económicos, las condiciones de las oficinas y la capacidad organizacional, a su vez las variables intangibles son la comunicación, los tipos de liderazgos, el grado de motivación y compromiso de los empleados y las relacionales interpersonales además de la autonomía de las personas.

El segundo objetivo planteado en la investigación fue “Determinar el nivel de las dimensiones de la motivación laboral del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018” y de acuerdo con Chiavenato (2000) acota que un colaborador puede estar motivado por diferentes razones que son las siguientes: Motivación intrínseca que es aquella motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado, la motivación extrínseca que se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público, la motivación positiva que es cuando el detonante se configura como un premio o recompensa, la motivación negativa que es el refuerzo a la conducta del individuo es asociado como una amenaza o castigo y la motivación primaria: cuando la persona actúa para satisfacer sus necesidades básicas. De acuerdo con la figura 1 el 56% afirma que siempre siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque le permiten alcanzar su satisfacción personal, en la figura 2 un 61% acota que siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque les brindan aumentos de salario o les hacen reconocimientos públicos, en la figura 3 el 63% sostiene que siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque les brindan premios o recompensas por las labores realizadas, en la figura 4 el 52% acota que realizan sus labores encomendadas por el castigo que implica el incumplimiento y en la figura 5 un 53% aseveran que siguen trabajando en el comercial Converse del Mall

Plaza porque les permiten satisfacer sus necesidades básicas, asimismo en la encuesta realizada al gerente se puede afirmar que la empresa este año está realizando modificaciones con el fin de brindar una mayor estabilidad a sus trabajadores y brindar las oportunidades necesarias para ello como por ejemplo las capacitaciones pagadas.

Por último, el tercer objetivo fue “Establecer el nivel de influencia de la motivación laboral en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018”. Y según el análisis estadístico en el Tau de Kendall podemos apreciar que el índice de concordancia es 0,458 esto quiere decir que, si existe cierto grado de relación entre las variables de estudio, pero no es alto, es decir cualquier incentivo en la variable afecta de manera leve a la otra, dado que puede existir otros factores asociativos.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que la motivación laboral si influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018, la prueba chi cuadrado para asociación de variables, donde  $X^2_c = 36,050$  es mayor que  $X^2_{v,\alpha} = 26.2962$  entonces rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ); justificando que la variable motivación influye en clima organizacional.
2. Se identificó que las variables tangibles del clima organizacional son la remuneración y los bonos con un 57%, las condiciones adecuadas de las instalaciones de la empresa con el 52%, los recursos necesarios para trabajar con un 62%, asimismo los recursos intangibles son la comunicación horizontal entre jefes y colaboradores con 58%, estilo idóneo de los jefes además de la innovación de métodos para mantener comprometidos a sus colaboradores con el 61% por otro lado las buenas relaciones entre los compañeros con un 47%.
3. Se estableció que el nivel de las dimensiones de la motivación laboral del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018 es alto porque el 56% afirma que siempre siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque le permiten alcanzar su satisfacción personal, un 61% acota que siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque les brindan aumentos de salario o les hacen reconocimientos públicos, el 63% sostiene que siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque les brindan premios o recompensas por las labores realizadas, el 52% acota que realizan sus labores encomendadas por el castigo que implica el incumplimiento y un 53% aseveran que siguen trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque les permiten satisfacer sus necesidades básicas.
4. Se relaciona cierto grado de dependencia entre la motivación laboral y el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018 según el índice de concordancia obtenido se sitúa 0,458 lo que significa que cualquier incentivo en la variable afecta de manera leve a la otra.

## RECOMENDACIONES

1. Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo debe seguir realizando la innovación en métodos para mantener la motivación de sus trabajadores y así el clima organizacional sea influenciado de manera positiva.
2. Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo debe mantener un clima organizacional óptimo brindando una remuneración y bonos justos; por otro lado, brindar instalaciones y recursos adecuados para que los trabajadores realicen sus labores. Asimismo, debe primar la comunicación horizontal para que la relación entre jefes y colaboradores sea la correcta.
3. Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo debe brindar a sus colaboradores la estabilidad laboral que ellos necesitan y a su vez contribuir a su desarrollo profesional por ejemplo pagándoles capacitaciones o cursos.
4. Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo debe realizar una retroalimentación en sus procesos para encontrar los cuellos de botellas que no permitan que exista una influencia altamente positiva entre la motivación laboral y el clima organizacional.

## REFERENCIAS

### Libros

- Chiavenato, I. (2010). *Tipos de Clima Laboral*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. 5° ed. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- González, S. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas
- Robbins, P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10° ed. México: Editorial Pearson Prentice Hall

### Tesis y trabajos de grado

- Deza, M. (2011) *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería medica quirúrgica* (Trabajo de investigación). Universidad de Barcelona, España
- Huayanay, K. (2017) *Motivación laboral y clima organizacional en la municipalidad distrital de amarilis 2017* (Tesis de titulación) Universidad de Huánuco, Perú.
- Jaramillo, J. (2017) *Clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos -2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Murga, V. (2013) *Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Danper S.A.C Trujillo-la libertad en el año 2013* (Tesis de titulación) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Palacios, L. & Sánchez, J. (2016) *Motivación laboral y clima organizacional entre los colaboradores del CDI (centro de desarrollo infantil) modalidad familiar Aránzazu* (Tesis de titulación). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Talledo, M. (2015) *Clima laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de transportes* (Tesis de titulación). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú
- Ticona, Y (2016) *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión* (Tesis de posgrado) Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna, Perú

## **Página web**

Sevilla, A (2016) *Capital Humano*. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html> el 12 de agosto del 2018.

## **Blog**

Cristancho, F (17 de diciembre del 2015) *El Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización*. [Mensaje en blog]. Recuperado de <https://blog.acsendo.com/el-clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion/>

Integra, I (12 de mayo del 2016) *¿Cuáles son los beneficios de la motivación en el trabajo?* [Mensaje en blog]. Recuperado de <http://www.iris-integra.net/cuales-son-los-beneficios-de-la-motivacion-en-el-trabajo/>

Miro, S (29 de diciembre del 2016) *¿Qué importancia tiene el clima laboral?* [Mensaje en blog]. Recuperado de <https://www.pimealdia.org/es/quina-importancia-clima-laboral/>

Morales, F (15 de mayo del 2018) *¿Qué herramientas existen para medir el clima laboral?* [Mensaje en blog]. Recuperado de <https://blog.acsendo.com/herramientas-para-medir-el-clima-laboral/>

Tejada, M (12 de marzo del 2015) *Factores que influyen el clima organizacional*. [Mensaje en blog]. Recuperado de [https://prezi.com/\\_dsrsgdsxqrq/factores-que-influyen-el-clima-organizacional/](https://prezi.com/_dsrsgdsxqrq/factores-que-influyen-el-clima-organizacional/)

# ANEXOS

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO

**INSTRUCCIÓN:** Buenas días / tardes el presente cuestionario reúne una serie de preguntas que están orientadas a recabar información acerca de la motivación laboral

y el clima laboral del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.

Por favor señale su edad:.....

Por favor responda las siguientes preguntas, teniendo en cuenta lo siguiente:

5 = Siempre / 4= Casi Siempre / 3 = Algunas veces / 2= Muy pocas veces / 1=

Nunca.

	<b>MOTIVACION INTRINSECA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Tu sigues trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque te permiten alcanzar tu satisfacción personal?					
	<b>MOTIVACION EXTRINSECA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	¿Tu sigues trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque te brindan aumentos de salario o te hacen reconocimientos públicos?					
<b>3</b>	¿Tu sigues trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque te brindan premios o recompensas por las labores realizadas?					

	<b>MOTIVACION POSITIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	¿Tu realizas tus labores encomendadas por el castigo que implica el incumplimiento?					
	<b>MOTIVACION NEGATIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	¿Tu sigues trabajando en el comercial Converse del Mall Plaza porque te permite satisfacer sus necesidades básicas ?					
	<b>VARIABLE TANGIBLE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	¿Está de acuerdo usted con la remuneración y los bonos ofrecidos por el Comercial Converse del Mall Plaza?					
<b>7</b>	¿Cree usted que las condiciones de las oficinas del Comercial Converse del Mall Plaza son las adecuadas?					
<b>8</b>	¿Cuenta usted que el Comercial Converse del Mall Plaza le brinda los recursos necesarios para trabajar?					
	<b>VARIABLE INTANGIBLE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	¿Cree usted que existe una comunicación horizontal entre jefes y colaboradores en el Comercial Converse del Mall Plaza?					
<b>10</b>	¿Cree usted que los jefes inmediatos del Comercial Converse del Mall Plaza cuentan con un estilo de liderazgo idóneo?					

<b>11</b>	¿Cree usted que el Comercial Converse del Mall Plaza innova en métodos para mantener comprometidos a sus colaboradores?	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	¿Usted mantienen una buena relación con sus compañeros del Comercial Converse del Mall Plaza?					

## ANEXO 02: ALFA DE CRONBACH

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,768	,764	7

### Matriz de correlaciones entre elementos

	Motivación intrínseca	Motivación extrínseca	Motivación positiva	Motivación negativa	Motivación primaria	Variables tangibles	Variables intangibles
Motivación intrínseca	1,000	,225	,348	,990	,317	,229	1,000
Motivación extrínseca	,225	1,000	,280	,265	,349	-,197	,225
Motivación positiva	,348	,280	1,000	,369	,083	-,252	,348
Motivación negativa	,990	,265	,369	1,000	,342	,230	,990
Motivación primaria	,317	,349	,083	,342	1,000	-,058	,317
Variables tangibles	,229	-,197	-,252	,230	-,058	1,000	,229
Variables intangibles	1,000	,225	,348	,990	,317	,229	1,000

**Interpretación:** Se validó en una muestra piloto de 25 colaboradores obteniéndose un coeficiente de Alfa de Cronbach del 0.768 razón que nos autoriza a aplicarlo.

### **ANEXO 03: GUÍA DE ENTREVISTA**

1. ¿Cree usted que la estructura organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo afecta en el clima organizacional de la tienda?
2. ¿Cree usted que el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo muestra preocupación al realizar reuniones de camaradería con la finalidad que sus colaboradores se identifiquen con la organización?
3. ¿Cree usted que el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo brinda una estabilidad laboral a sus colaboradores?
4. ¿Cree usted que el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo brinda oportunidades de desarrollo profesional?
5. ¿Cree usted que el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo tiene una adecuada administración de los conflictos que se pueden presentar en la empresa?
6. ¿Cree usted que en el Comercial Converse del Mall Plaza de la ciudad de Trujillo existe una comunicación interna?

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ASEGURAR LA COHERENCIA DE LA TESIS**

**TÍTULO: “La motivación laboral y su influencia en el clima organizacional de la tienda Comercial Converse Del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo Año 2018”**

**AUTORAS:**

- VIÑAS OSHIYAMA, Rocio Kimiko
- PLASENCIA VERA, Fiorella Karim

<b>DISEÑO TEÓRICO</b>			
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<p>¿De qué manera la motivación laboral influye en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar de qué manera la motivación laboral influye en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.</p>	<p>La motivación laboral influye de manera positiva en el clima organizacional del Comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Motivación laboral</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Clima organizacional</p>
	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar cuáles son las variables tangibles e intangibles en el clima organizacional del comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.</li> <li>- Determinar el nivel que tienen las dimensiones de la motivación laboral del comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.</li> <li>- Establecer el nivel de relación existente de la motivación laboral en el clima organizacional del comercial Converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018.</li> </ul>		