



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C,
LIMA, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

**RUIZ ACHO, VIVIANA ROSMERY
ORCID:0009-0001-6921-2541**

ASESOR

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID:0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0265-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:21** horas del día **22** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024**

Presentada Por :
(2011140033) **RUIZ ACHO VIVIANA ROSMERY**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024 Del (de la) estudiante RUIZ ACHO VIVIANA ROSMERY, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 21 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por la salud, la vida y el poder estudiar, y culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mi madre, por el esfuerzo, colaboración, aliento y apoyo constante durante mi carrera y desarrollo de la investigación.

Agradecimiento

A mi familia, el pilar de mi vida. Por el cual lucho día a día, que son el motor que impulsa para seguir adelante y no rendirme.

A mis padres quienes son el motivo por el cual me esfuerzo tanto en la vida para darles lo mejor.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas	15
2.3. Hipótesis.....	22
III. Metodología.....	23
3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación	23
3.2 Población.....	24
3.3 Operacionalización de las variables	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5 Método de análisis de datos	26
3.6 Aspectos éticos.....	27
IV. Resultados	29
V. Discusión	40
VI. Conclusiones	67
VII. Recomendaciones.....	69
Referencias bibliográficas	70
Anexos.....	77

Anexo 1. Carta de recojo de datos.....	77
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación	78
Anexo 3. Matriz de Consistencia	79
Anexo 4. Instrumento de recolección de información	80
Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos.....	82
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros.....	98

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.....	29
Tabla 2. Características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.....	32
Tabla 3. Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024	35

Lista de figuras

Figura 1. Características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.....	31
Figura 2. Características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.....	34

Resumen

La investigación planteó como objetivo general: Determinar las características motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024; la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una muestra poblacional de 8 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: Para la variable motivación laboral, el 62.50% mencionan que a veces sienten sensación de pertenencia debido a que la entidad Mark Plas S.A.C. valora y aprecia los esfuerzos, el 87.50% mencionan que a veces la empresa busca mejorar el desempeño por medio de incentivos no económicos, respecto al clima organizacional, el 62.50% mencionan que a veces tienen facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema, el 62.50% mencionan que pocas veces para el desarrollo de estrategias empresariales muestran iniciativa. Se concluye que los trabajadores de la empresa no sienten sentido de pertenencia debido a que no se les hace partícipes en la creación de proyectos y estrategias organizacionales; de igual forma, no se cuenta con un plan de incentivos no económicos que permitan mejorar la lealtad de los trabajadores, cabe decir, que no se está mejorando la iniciativa de los trabajadores a través de herramientas como la lluvia de ideas que ayuden a incrementar la capacidad creativa e innovadora.

Palabras clave: Clima organizacional, Motivación laboral, tienda

Abstract

The research raised as a general objective: To determine the characteristics of work motivation to improve the organizational climate in the home goods store, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024; the research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a population sample of 8 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 16 questions on a Likert scale, the results were: For the variable work motivation, 62.50% mention that sometimes they feel a sense of belonging because the entity Mark Plas S.A.C. values and appreciates their efforts, 87.50% mention that sometimes the company seeks to improve performance through non-economic incentives, regarding the organizational climate, 62.50% mention that sometimes they have the power to make decisions in the face of any problem, 62.50% mention that they rarely show initiative for the development of business strategies. It is concluded that the company's workers do not feel a sense of belonging because they are not involved in the creation of organizational projects and strategies; similarly, there is no non-economic incentive plan that allows improving the loyalty of the workers, it is worth saying that the initiative of the workers is not being improved through tools such as brainstorming that help increase creative and innovative capacity.

Keywords: Organizational climate, Work motivation, store

I. Planteamiento del problema

La empresa es un ente que por sí solo nunca puede alcanzar sus objetivos ya que siempre necesita integrantes que la ayuden a lograr sus metas, pero si lo que se desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del empleado donde la organización obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos; pues cuando el empleado entra en una fase de desmotivación se puede inferir que la empresa no se ha involucrado en la mejora del clima organizacional; y las consecuencias pueden ser: Pérdida del entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día; además su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar (Arrollo, 2024).

En España, de acuerdo con el Diario La Razón (2023, 18 junio) una de las razones que influyen en la desmotivación y un clima organización desfavorable en las organizaciones es la confrontación entre lo que el trabajador espera hacer y lo que hace en realidad, es así que las principales causas del problema mencionado se deben a que los colaboradores pueden verse superado por las circunstancias, pues puede que no tengan suficientes conocimientos para realizar las tareas o, estar sobrecualificado para un puesto que no lo requiere; cuando surge este conflicto, el empleado estará cada vez más desganado para realizar sus funciones; en este sentido, aunque es imposible que los profesionales de recursos humanos contraten siempre al mejor talento, sí deben asegurarse de contar con los candidatos que realmente se ajusten a las necesidades del puesto para evitar el desarrollo de emociones negativas en el futuro.

En México los problemas en el bajo nivel de motivación se deben principalmente a la falta de comunicación, pues muchas veces, los empleados buscan información dentro de la empresa con el objetivo de conocer su rol y tener claras sus funciones. Sin embargo, no obtienen nada, lo cual es un problema grave que afecta gravemente al clima organizacional, especialmente cuando se da entre los miembros de un equipo y su superior directo, porque implica una falta de interés total de la empresa por sus empleados, ocasionando malentendidos y situaciones desagradables que se podrían evitar potenciando el feedback (Lozano, 2023).

En Colombia el error común que cometen los gerentes de la empresa es la ausencia de plan de crecimiento profesional, el cual conlleva a la desmotivación empresarial, se puede manifestar que una de las necesidades básicas de las personas es la autorrealización, por lo

tanto, el estancamiento y la falta de crecimiento en puestos de mayor responsabilidad que permita a los empleados realizar tareas que les resulte más satisfactorias son motivos suficientes para que los empleados más ambiciosos no se motiven en seguir dando lo mejor de sí; otro problema se centra en un deficiente clima organizacional, pues los trabajadores afirman que perciben un salario injusto; por lo tanto, si los empleados no ganan lo suficiente o consideran que lo que perciben es menor a lo que merecen, lo más probable es que se desmotiven rápidamente; es así que es fundamental que tengan unos salarios dignos y acordes al trabajo realizado y a su rango salarial (Escobar, 2023).

En Argentina el factor que impide que se mejore la motivación y el clima organizacional se debe a que los trabajadores se encuentran en un ambiente laboral tóxico, la causa principal es que los gerentes presentan actitudes de exclusión y desconfianza con algunos integrantes de la organización, es decir una empresa donde se han formado grupos exclusivos entre los que rara vez hay contacto es una de un ambiente laboral tóxico; pues esta forma de relacionarse refleja la desconfianza que hay entre los colaboradores y la deficiente cultura organizacional; cabe decir que en este tipo de empresas de ambiente laboral negativo, es habitual que abunden los chismes, las mentiras y las críticas constantes de unos hacia otros, como son prácticas impregnadas en el núcleo de la empresa, derivan en asignaciones arbitrarias de proyectos, sin que necesariamente respondan al mérito (Krizanovic, 2023).

En el Perú, según el Diario Gestión (2023, 27 julio) la deficiente comunicación trae consigo efectos negativos como reprocesos, mala percepción del liderazgo, desmotivación, clima laboral negativo y malestar entre las personas; además se observan otros problemas como la falta de claridad en los roles, es decir si las personas no tienen claro el papel que juegan dentro de la organización, terminan realizando tareas que no les corresponden o recibiendo exigencias que poco tienen que ver con su respectivo rol; así también se ha identificado la sobrecarga de trabajo, este es un punto importante, ya que puede tener consecuencias en la salud física y mental de los colaboradores; adicionalmente, afecta la productividad, el compromiso y la motivación de las personas (Villatoro, 2023).

A nivel local en la empresa Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, entre los principales problemas encontrados son: Respecto a la motivación laboral; a veces los trabajadores sienten sensación de pertenencia debido a que la organización valora y aprecia los esfuerzos, a veces la empresa buscan mejorar el desempeño por medio de incentivos no económicos, respecto al clima organizacional, a veces los trabajadores tienen facultad para

tomar decisiones frente a cualquier problema, y pocas veces para el desarrollo de estrategias empresariales muestran iniciativa; además el estrés, las altas cargas de trabajo o una larga enfermedad son cuestiones que también pueden hacer incrementar la desmotivación laboral y, por ende, agravar el clima dentro del trabajo; otro problema es la mala o baja remuneración por ende los empleados sienten descontentos en su día a día laboral y, como consecuencia, desemboca en una mala actitud dentro de la empresa y en bajos niveles de productividad.

Para resolver el problema se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024?; y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024?; ¿Cuáles son las características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024?; y ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024?

Para resolver el problema se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024. Y como objetivos específicos: Describir las características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024. Identificar las características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

El estudio se justifica en el aspecto teórico, por el análisis que se realizó al contenido conceptual y presentó una visión crítica de las tendencias actuales de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional, ya que aportó conocimientos y antecedentes para la realización de futuras investigaciones y sirve para mejorar la satisfacción en el desarrollo del compromiso y sentido de pertenencia de los trabajadores, de tal manera que puedan estimular con mayor efectividad el cumplimiento de sus funciones y demás tareas. Presenta una justificación práctica, debido a que los resultados sirvieron para mejorar la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, para ello se creó un plan de mejora que permita al

dueño identificar los problemas que se ajusten a la realidad de la organización, de esta manera el gerente pudo elegir la alternativa que más se adapte a la disposición de los recursos para su correcta aplicación; esto puede traer grandes mejoras en la motivación, como empleados más satisfechos en su puesto y además esto permite que se mejoren los niveles de satisfacción de los trabajadores. Finalmente cuenta con una justificación metodológica, debido a que para lograr el cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación se aplicó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, asimismo se empleó la técnica de la encuesta y se crearon dos nuevos instrumentos (cuestionarios) de investigación, para describir las características de la motivación y desempeño laboral, el cual fue validado por tres expertos en la materia y midió la fiabilidad a través del coeficiente de alfa de Cronbach; por ende, los cuestionario son un aporte metodológico para futuras investigaciones.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Motivación laboral

Chele (2022) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Titulado: *Motivación laboral y productividad en las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad*; planteó como objetivo, analizar la motivación laboral y productividad en las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 76 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 61,53% consideran que el trabajo es el mismo de todos los días, no varía nunca, el 55,60% mencionan que los problemas personales de los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectar, el 76,8% menciona que en el puesto de trabajo se encuentran satisfechos, el 71,97% mencionan que tienen interés por las cosas que realizan en el trabajo, el 77,86% consideran que tienen la sensación de que lo que hacen vale la pena, el 89,14% consideran que están convencidos que el puesto de trabajo que ocupan es el que corresponde por capacidad y preparación, el 87,64% consideran que están capacitado para realizar el trabajo, el 73,59% mencionan que tienen los recursos suficientes para hacer el trabajo. Se concluye que: En las microempresas estudiadas existe la falta de motivación laboral, los trabajadores no se sienten motivados y esto genera que exista una baja calidad en su trabajo, los gerentes conocer de la importancia de esta, sin embargo, muchos no la aplican.

Ángel (2022) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Titulado: *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabri-Hidelec del cantón La Libertad*; tiene como objetivo general analizar la motivación extrínseca e intrínseca de la empresa Gabri-Hidelec del cantón La Libertad para proponer estrategias motivacionales que permita mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 13 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de

9 preguntas en donde los resultados fueron: El 63,11% mencionan que con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en el puesto de trabajo causa estrés o tensión, el 85,34% mencionan que tienen oportunidades para aprender nuevas habilidades, el 94,75% mencionan que el reconocimiento que obtenido por el trabajo es reconfortante, el 76,78% consideran que tienen posibilidades de crecer profesionalmente en el centro de trabajo, el 77,37% mencionan que organizan el trabajo que realizan, el 91,9% consideran que el sueldo que percibo es muy adecuado, el 87,63% mencionan que las políticas de la entidad son adecuadas para el puesto, el 89,43% mencionan que están de acuerdo con el horario laboral, el 81,79% consideran que el servicio de alimentación del personal es el adecuado, el 86,51% mencionan que cuentan con un área de descanso. Se concluye que: La empresa usa estrategias de motivación como reconocimientos monetarios, capacitaciones, ascensos evaluación de rendimiento, integraciones y/o actividades sociales que permitan fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores.

Mendoza (2022) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Titulado: *Motivación y productividad de los empleados de la distribuidora DistrikAzuay S.A. de la ciudad de Cuenca*, el objetivo fue, analizar los factores de motivación y sus efectos en la productividad de los empleados de la distribuidora DistrikAzuay S.A. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 34 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 7 preguntas en donde los resultados fueron: El 65% de los trabajadores considera que siempre las capacitaciones que usted ha recibido actualmente dentro de la microempresa Arlette son esenciales. El 75% indican que las aptitudes adquiridas dentro de la microempresa Arlette cumple con sus expectativas al momento de atender al cliente. El 76% consideran que la remuneración que usted recibe satisface sus necesidades económicas y cumple otro reconocimiento por su labor. El 87% manifiestan que recibir un reconocimiento por sus méritos le motivará a realizar de una mejor manera sus labores en el ambiente laboral. El 87% manifiestan que el ambiente laboral donde usted realiza sus actividades es esencial para su crecimiento personal. El 87% manifiestan que la labor que realiza el administrador es eficiente para el desarrollo de la microempresa Arlette. El 87% manifiestan que las políticas establecidas por el área de talento humano están direccionadas al desarrollo de la empresa. Se concluye que: Las reuniones de trabajo sobre ascensos o cambios genera inconformidad

y retrocesos en las actividades de la empresa, por otro lado, la gran mayoría de los trabajadores no tienen una buena comunicación con el jefe y esto genera malestar, ya que no pueden expresarse con libertad, en cuanto a los beneficios e incentivos la mayoría no siente motivación y esto afecta de manera considerable su productividad.

Variable 2: Clima organizacional

Miranda (2022) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Titulado: *Clima organizacional y desempeño laboral en la casa comercial Novicompu del cantón La Libertad año 2021*. Tuvo como objetivo general, analizar el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la casa comercial NOVICOMPU ubicada en el cantón La Libertad, año 2021,; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 22 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 72% mencionan que el jefe enfatiza las necesidades del trabajador, el 84% consideran estar identificados y comprometidos con la organización, el 62,5% mencionan que la organización cuenta con un ambiente de trabajo agradable donde se fomenta los valores institucionales, el 75,1% mencionan que La organización cuenta con una gestión de información adecuada de los productos que se ofrecen para desempeñar correctamente el trabajo, el 83,6% mencionan que la organización considera las oportunidades de mejora de los trabajadores, el 88,6% consideran que la organización cuenta con un ambiente adecuado para que exista una comunicación horizontal, el 89,5% mencionan que la entidad valora el esfuerzo del colaborador mediante reconocimiento al mérito (Diploma, premios u otro), el 71,9% mencionan que la organización brinda capacitaciones para aumentar la productividad en la atención al usuario, el 72,5% mencionan que la entidad brinda incentivos monetarios para motivar el aumento de productividad en la atención al usuario, el 76,7% mencionan que la organización realiza seguimiento constante al colaborador para encaminarlo hacia los objetivos. Se concluye que: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores y esto se ve reflejado en el rendimiento laboral de cada uno de ellos, de igual manera se recomienda fortalecer los factores como es el trabajo en equipo, la comunicación entre los compañeros, las capacitaciones y aplicar la evaluación del desempeño más seguido a los trabajadores, para finalizar se presentó la propuesta de estrategias para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa.

Rosales (2023) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Titulado: *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional del Centro Comercial Buenaventura Moreno en el cantón La Libertad*. Tuvo como objetivo, examinar cómo es la comunicación interna y la relación que existe dentro del clima organizacional del Centro Comercial Buenaventura Moreno en el cantón La Libertad, con el fin de implementar nuevas estrategias comunicacionales dentro del lugar; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 25 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 9 preguntas en dónde los resultados fueron: El 77% consideran que los premios y reconocimientos son idóneos para realizar un excelente trabajo, el 91% consideran que se mantiene un ambiente agradable dentro de la organización, el 76% consideran que la entidad tiene un clima cómodo y libre de estrés, el 78% mencionan que en la organización es muy sencillo relacionarse con las personas, el 71% mencionan que los miembros de la organización suelen ser amigables con los demás, el 78% consideran que existe un vínculo cercano y agradable entre el empleador-empleado, el 89% mencionan que en la organización existen diversas técnicas y métodos para mejorar el rendimiento de los trabajadores, el 68% mencionan que el jefe intenta conocer las aspiraciones de los trabajadores de la organización, el 93% consideran que los miembros de esta organización tienen suficiente confianza entre ellos. Se concluye que, el ambiente laboral debe mejorar para que los trabajadores cumplan con sus objetivos diarios que disponen directamente desde administración y de tal manera tengan un mejor desenvolvimiento laboral y productividad, de esta manera la propuesta de investigación es implementar estrategias comunicacionales para mejorar el clima organizacional dirigido a los miembros de la empresa, a través de reuniones de trabajo, actividades y asistencia al departamento de talento humano, lo que ayudará a mejorar la comunicación interna de la manera más adecuada posible.

Nacionales

Variable 1: Motivación laboral

Cabrera (2020) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Titulado: *Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotos - Jaén*. Tiene como propósito, determinar la relación de

la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes - Jaén; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 20 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 77% mencionan que son responsables en el centro de trabajo, el 78% mencionan que al final de la jornada laboral se encuentran cansados, el 65% mencionan que han pensado en cuestiones relacionadas con el trabajo, el 82% consideran que se han visto obligados a emplear toda su energía y capacidad para realizar el trabajo, el 53% consideran que a veces el trabajo perturba el estado de ánimo o la salud, el 66% consideran que tienen la sensación de que falta tiempo para realizar el trabajo, el 57% consideran que el trabajo es excesivo, el 68% consideran que la relación con los superiores es muy cordial. Se concluyó que, a medida que aumenta la motivación laboral de los trabajadores aumentará el desempeño laboral del personal que labora dentro de la organización, habrá mejor trabajo en equipo, la comunicación entre jefecolaboradores será más factible y permitirá que dicha organización llegue al objetivo y meta trazada

Quispe (2024) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Andina del Cusco. Titulado: *Motivación laboral en los colaboradores de la Empresa Aless E.I.R.L en el área de ventas de la ciudad de Sicuani, Cusco 2023*. El objetivo fue: Describir la Motivación Laboral en los colaboradores de la empresa Aless E.I.R.L, en el área de ventas de la ciudad de Sicuani, Cusco 2023.; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 9 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 7 preguntas en dónde los resultados fueron: El 79% consideran que las relaciones con los compañeros son buenas, el 84% consideran que el trabajo es el mismo de todos los días, no varía nunca, el 53% mencionan que los problemas personales de los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectar, el 70% menciona que en el puesto de trabajo se encuentran satisfechos, el 81% mencionan que tienen interés por las cosas que realizan en el trabajo, el 79% consideran que tienen la sensación de que lo que hacen vale la pena, el 88% consideran que están convencidos que el puesto de trabajo que ocupan es el que corresponde por capacidad. Concluyendo que, los colaboradores indicaron que se encuentran en un nivel malo de motivación laboral, por lo que se puede inferir que

los colaboradores de la empresa Aless no se encuentran motivados, se concluye que la motivación es muy importante para que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones con más eficiencia y así puedan cumplir con los objetivos y metas planteadas.

Arce y Jayo (2022) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Tecnológica del Perú. Titulado: *Motivación y productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022*. Se planteó como objetivo general determinar si hay relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en la empresa Faseel SAC; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 12 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 88 preguntas en dónde los resultados fueron: El 75% mencionan que las políticas de la entidad son adecuadas para el puesto, el 80% mencionan que están de acuerdo con el horario laboral, El 87% consideran que el servicio de alimentación del personal es el adecuado, el 100% mencionan que cuentan con un área de descanso, El 71,4% mencionan que son responsables en el centro de trabajo, el 73,7% mencionan que al final de la jornada laboral se encuentran cansados, el 68.1% mencionan que han pensado en cuestiones relacionadas con el trabajo, el 80,4% consideran que se han visto obligados a emplear toda su energía y capacidad para realizar el trabajo, el 55,3% consideran que a veces el trabajo perturba el estado de ánimo o la salud. Se concluye que, sí existe relación entre la motivación y la productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña; mediante el Rho Spearman de 0.828 y un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.05$), mostrando una correlación alta y positiva.

Variable 2: Clima organizacional

Maza (2019) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad María Auxiliadora. Titulado: *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa importadora JC Medical Supplies SAC 2019*. Tuvo como objetivo, determinar el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa importadora J.C Medical Supplies SAC.; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 51 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 69,7% consideran que tienen la sensación de que falta tiempo para realizar el trabajo, el 51,4% consideran que el trabajo

es excesivo, el 67,5% consideran que la relación con los superiores es muy cordial, el 74,9% consideran que las relaciones con los compañeros son buenas, el 80,5% consideran que el trabajo es el mismo de todos los días, no varía nunca, el 59,6% mencionan que los problemas personales de los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectar, el 76,8% menciona que en el puesto de trabajo se encuentran satisfechos, el 81,9% mencionan que tienen interés por las cosas que realizan en el trabajo, el 76,8% consideran que tienen la sensación de que lo que hacen vale la pena. Se concluyó que, el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores evidenciándose en los resultados tangibles en la empresa.

Delgado (2022) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Titulado: *Clima y rendimiento laboral en la empresa Delcorp International S.A.C., 2022*. Teniendo como principal objetivo; determinar la relación entre el clima laboral y rendimiento en la empresa Delcorp International SAC, 2022; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 25 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 9 preguntas en dónde los resultados fueron: El 66,4% consideran que la entidad tiene un clima cómodo y libre de estrés, el 78,85% mencionan que en la organización es muy sencillo relacionarse con las personas, el 76,34% mencionan que los miembros de la organización suelen ser amigables con los demás, el 77,18% consideran que existe un vínculo cercano y agradable entre el empleador-empleado, el 83,63% mencionan que en la organización existen diversas técnicas y métodos para mejorar el rendimiento de los trabajadores, el 65,16% mencionan que el jefe intenta conocer las aspiraciones de los trabajadores de la organización, el 92,18% consideran que los miembros de esta organización tienen suficiente confianza entre ellos, el 74,36% mencionan que el jefe enfatiza las necesidades del trabajador, el 83,28% consideran estar identificados y comprometidos con la organización. Se concluye que, la dimensión comunicación, logró una valoración muy alta, seguidamente la dimensión liderazgo, consiguió una valoración muy alta, la dimensión autorrealización, alcanzó una valoración alta y la dimensión toma de decisiones, logró una valoración muy alta con un 23%.

Regionales y/o locales

Variable 1: Motivación laboral

Luna (2023) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Cesar Vallejo. Titulado: *La motivación laboral y su relación con el compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, 2023*; tuvo como objetivo explorar la relación existente entre la motivación laboral y el compromiso organizacional dentro de una empresa privada en Lima durante el año 2023; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 100 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 7 preguntas en dónde los resultados fueron: El 89,1% consideran que están convencidos que el puesto de trabajo que ocupan es el que corresponde por capacidad y preparación, el 87,4% consideran que están capacitado para realizar el trabajo, el 91,5% mencionan que tienen los recursos suficientes para hacer el trabajo, el 63,1% mencionan que con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en el puesto de trabajo causa estrés o tensión, el 88,4% mencionan que tienen oportunidades para aprender nuevas habilidades, el 94,7% mencionan que el reconocimiento que obtenido por el trabajo es reconfortante, el 76,6% consideran que tienen posibilidades de crecer profesionalmente en el centro de trabajo. Se concluye que; existe una correlación positiva fuerte entre los factores higiénicos y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada en Lima durante el año 2023 ($\rho=0.754$). Este hallazgo implica que a medida que los factores higiénicos, tales como las situaciones de trabajo, el salario y las políticas de la empresa, mejoran o son percibidos de manera más positiva, hay un aumento correspondiente en el compromiso organizacional de los trabajadores, es decir, estos factores son un predictor significativo del nivel de compromiso organizacional.

Castillo (2021) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Nacional Federico Villareal. Titulado: *Salario emocional y motivación laboral en trabajadores de una empresa logística de Lima Metropolitana*; tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el Salario emocional y la Motivación laboral en trabajadores de una empresa logística de Lima Metropolitana; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 23 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento

un cuestionario conformado por 7 preguntas en dónde los resultados fueron: El 77,1% mencionan que organizan el trabajo que realizan, el 95,9% consideran que el sueldo que percibo es muy adecuado, el 75,3% mencionan que las políticas de la entidad son adecuadas para el puesto, el 89,4% mencionan que están de acuerdo con el horario laboral, el 81,7% consideran que el servicio de alimentación del personal es el adecuado, el 82,1% mencionan que cuentan con un área de descanso, el 76,54% mencionan que son responsables en el centro de trabajo. Se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre el Salario emocional y la Motivación laboral, (Rho de Spearman = 0,901 y $p = 0,001$) siendo ésta una correlación alta entre las variables. Por lo cual se puede afirmar el efecto del Salario emocional en la Motivación laboral de los trabajadores de una empresa logística de Lima.

Lara (2023) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Cesar Vallejo. Titulado: *La motivación laboral y satisfacción laboral en una empresa de logística del distrito de Lurín, 2023*; tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en una empresa logística del distrito de Lurín, 2023; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 15 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 8 preguntas en dónde los resultados fueron: El 78,27% mencionan que al final de la jornada laboral se encuentran cansados, el 78,17% mencionan que han pensado en cuestiones relacionadas con el trabajo, el 82,34% consideran que se han visto obligados a emplear toda su energía y capacidad para realizar el trabajo, el 56,39% consideran que a veces el trabajo perturba el estado de ánimo o la salud, el 69,79% consideran que tienen la sensación de que falta tiempo para realizar el trabajo, el 51,43% consideran que el trabajo es excesivo, el 67,15% consideran que la relación con los superiores es muy cordial, el 74,89% consideran que las relaciones con los compañeros son buenas. Se concluye que, existe una correlación positiva considerable entre la motivación laboral y la satisfacción laboral con un coeficiente de rho= 0,717; con un nivel significancia de significancia del 0,000 menor al 0,05.

Variable 2: Clima organizacional

Serrate (2023) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Cesar Vallejo. Titulado: *Clima Laboral y productividad en una empresa del sector retail, San Martin de Porres, 2023*; tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en una

empresa del sector retail en San Martín de Porres, 2023.; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 42 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 9 preguntas en donde los resultados fueron: El 78% mencionan que la organización cuenta con un ambiente de trabajo agradable donde se fomenta los valores institucionales, el 85% mencionan que La organización cuenta con una gestión de información adecuada de los productos que se ofrecen para desempeñar correctamente el trabajo, el 89% mencionan que la organización considera las oportunidades de mejora de los trabajadores, el 82% consideran que la organización cuenta con un ambiente adecuado para que exista una comunicación horizontal, el 80% mencionan que la entidad valora el esfuerzo del colaborador mediante reconocimiento al mérito (Diploma, premios u otro), el 75% mencionan que la organización brinda capacitaciones para aumentar la productividad en la atención al usuario, el 71% mencionan que la entidad brinda incentivos monetarios para motivar el aumento de productividad en la atención al usuario, el 78% mencionan que la organización realiza seguimiento constante al colaborador para encaminarlo hacia los objetivos, el 84% mencionan que la entidad brinda el hardware y software necesario para aumentar la productividad en la gestión de la información. Se concluye que, se logró determinar la existencia de una relación significativa entre las variables clima laboral y productividad en una empresa del sector retail en San Martín de Porres, 2023 ya que, la correlación fue de fue (0.892), determinándose de esta manera una correlación positiva considerable entre ellas.

Repetto y Riva (2023) en su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Privada del Norte. Titulado: *El clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023*. Teniendo como principal objetivo investigar el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho en el año 2023; para ello se realizó una investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, la muestra la conformaron 25 trabajadores, para recopilar los datos Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 7 preguntas en donde los resultados fueron: El 82% consideran que están capacitado para realizar el trabajo, el 90% mencionan que tienen los recursos suficientes para hacer el trabajo, el 60% mencionan que con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en el puesto de trabajo causa estrés o tensión, el 85% mencionan que

tienen oportunidades para aprender nuevas habilidades, el 94% mencionan que el reconocimiento que obtenido por el trabajo es reconfortante, el 73% consideran que tienen posibilidades de crecer profesionalmente en el centro de trabajo, el 78% mencionan que organizan el trabajo que realizan, el 96% consideran que el sueldo que percibo es muy adecuado. Se concluye que, la dimensión comunicación, logró una valoración muy alta, seguidamente la dimensión liderazgo, consiguió una valoración muy alta, la dimensión autorrealización, alcanzó una valoración alta y la dimensión toma de decisiones, logró una valoración muy alta con un 23%

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Motivación laboral

Es una fuerza psicológica que anima a los empleados a fomentar su compromiso, entusiasmo, energía y creatividad creando una disposición entre ellos para producir resultados de la mejor forma posible, en este sentido, el papel de los gerentes es fundamental, ya que deben enfocarse en que sus trabajadores se sientan apreciados por su trabajo, involucrados y ofrecer ayuda y comprensión cuando puedan necesitarlo (Cenepo y González, 2023).

Importancia de la motivación laboral

La motivación es un elemento fundamental para el éxito de una empresa ya que de ella depende en gran medida que se logre alcanzar los objetivos que se halla propuesto la empresa. En la actualidad existen algunos directivos que aún no se dan cuenta de la importancia de la motivación y los beneficios que se pueden lograr obtener con la implementación de este elemento. Debido a la importancia que ha tomado la motivación en las empresas que han llevado a cabo diversos estudios para determinar cuáles son los motivadores más efectivos que deben ser utilizados con los empleados. A primera instancia muchos podrían considerar que el principal motivador sería el dinero, lo cual es algo totalmente erróneo ya que la mayoría de los empleos no son abandonados por cuestiones salariales, sino más bien por razones y/o situaciones que crean un ambiente de trabajo poco agradable para los empleados (Erazo, Corredor y Corrales, 2023).

Beneficios de la motivación en la empresa

Entre los beneficios más destacados tenemos; mayor productividad, pues un empleado feliz será siempre más productivo, al sentirse cómodo en un ambiente laboral óptimo, luchará por conseguir sus objetivos e, incluso, mejorarlos, cabe decir que el reconocimiento y el compañerismo serán sus alicientes; además se obtiene más innovación, dado que los equipos

contentos son capaces de tener más claridad mental para crear ideas más innovadoras que ayuden a la empresa a seguir creciendo, también son capaces de optimizar los procesos ya existentes para mejorar la calidad del trabajo de todos los equipos; del mismo modo se obtienen menos absentismo laboral, pues la motivación en el trabajo también consigue reducir el absentismo laboral, ya que los empleados tienen menos estrés (Cedillo et al., 2024).

Dimensión 1. Motivación intrínseca

Es aquella que proviene de factores internos y personales, como el interés, la curiosidad, el disfrute o el sentido de logro, es impulsada por la satisfacción que se obtiene de realizar una actividad en sí misma, en lugar de buscar recompensas externas, como dinero o reconocimiento; la motivación intrínseca es esencialmente una forma de autorregulación, en la que las personas encuentran valor en lo que hacen y se sienten conectadas con los propios objetivos y valores (Mora et al., 2024).

Indicador 1. Satisfacción laboral

Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es un elemento fundamental en cualquier organización, porque es un claro reflejo de cómo están afectando tanto las políticas de la empresa como las condiciones laborales al bienestar de los trabajadores. Esto impacta directamente en la reputación corporativa, productividad laboral y rentabilidad de la empresa (Vizcaíno et al., 2024).

Indicador 2. Sentido de pertenencia

Es el sentimiento de formar parte de algo y sentirse identificado con los valores de la empresa para la que se trabaja y con el equipo. En este aspecto, este no solo impacta positivamente las relaciones, el trabajo en equipo y el clima, sino que contribuye a mejoras en lo motivacional, el compromiso, desempeño y la retención de talento. El sentido de pertenencia empresarial mejora la productividad de los trabajadores y el rendimiento de la compañía (Carvajal, y Gelves, 2020).

Indicador 3. Retos laborales

Son un motor importante para las organizaciones, incitan a los empleados para conseguir las metas y son estimulantes para alcanzar los objetivos. Ayuda a mantener a los colaboradores enfocados en lo más importante; visualizando una meta en particular, permitiendo identificar un rumbo a seguir y mantenerlos alejados de distracciones que los limitarán de alcanzar las metas; fijar prioridades, actividades que importan, que son valiosas para hacer esfuerzos (Reategui, 2021).

Dimensión 2. Motivación extrínseca

Es aquella que proviene desde fuera, ajena al usuario y que se basa en recompensas negativas, o positivas, pero que están fuera del control de la persona que realiza este tipo de acciones. Hace referencia a aquella que viene en forma de recompensas, premios o elementos que se obtienen de una manera externa a la actividad directa que se realiza (Rodríguez et al., 2024).

Indicador 1. Incentivos económicos

Son ventajas que motivan a los individuos a tomar una decisión en favor de determinada opción. Es un enfoque estratégico que busca motivar y reconocer el desempeño excepcional de los colaboradores en una empresa. Este programa ofrece recompensas especiales, en forma de dinero, con el objetivo de estimular la consecución de metas específicas y mejorar el ambiente laboral (Prieto et al., 2024).

Indicador 2. Incentivos no económicos

Son beneficios que se ofrecen a los trabajadores como recompensa por el desempeño y compromiso. Estos pueden ser desde días libres adicionales hasta oportunidades de desarrollo profesional, entre otros. Hace referencia a todos aquellos beneficios que suman al bienestar del equipo desde un enfoque diferente al económico, tanto a nivel personal como profesional (Melgar y Ramos, 2024).

Indicador 3. Recompensas

Son regalos, incentivos, elogios o premios que una organización da a sus trabajadores de vez en cuando para premiar sus esfuerzos y logros. Las recompensas no sólo impulsan el refuerzo positivo, sino que también motivan a los empleados a seguir rindiendo más, generando un ambiente de trabajo positivo, donde los empleados se sienten apreciados, valorados y felices. De esta forma, los empleados trabajan de forma más eficiente y ponen más energía en su trabajo, ya que sienten que los superiores valoran sus esfuerzos (Torres, Arce, y Ibarguen, 2019).

Indicador 4. Condiciones laborales

Se refieren a todos los aspectos que afectan la experiencia laboral de los empleados dentro de una empresa. Estas condiciones no solo influyen en la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, sino que también tienen un impacto directo en su productividad y en la retención del talento. Un buen entorno laboral es crucial para mantener a los empleados motivados y comprometidos con la empresa (Seminario y Malleco, 2022).

Indicador 5. Desarrollo profesional

Se trata de un proceso constante en el que los trabajadores adquieren nuevas habilidades, conocimientos y experiencia para avanzar en su carrera laboral. Es una inversión de tiempo y compromiso en el crecimiento personal y profesional, no solo para destacar en el puesto actual, sino también para estar preparado ante las futuras oportunidades (Sánchez, 2022).

Variable 2. Clima organizacional

Conjunto de las sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral, se trata de un concepto que recoge una serie de percepciones subjetivas, que pueden variar mucho de uno a otro individuo, el clima organizacional refleja cómo se sienten los empleados de la empresa: Si están estresados, satisfechos, frustrados, enfadados, etc.; también permite identificar las causas de aquello que sienten, de modo que se pueden identificar áreas de mejora que permiten crear un ambiente laboral positivo (Tinoco, 2023).

Importancia del clima organizacional

Generar un buen clima laboral en las empresas puede suponer múltiples beneficios, entre los más destacados son: Desarrollará una actitud positiva por parte de las personas empleadas que lo perciben; facilitará el éxito empresarial, el crecimiento de negocio y la tasa de rentabilidad; fomentará la identificación con la empresa (cultura y valores) por parte de las personas empleadas; e impulsará la motivación de la plantilla, con una orientación hacia el logro y la cultura de esfuerzo en el trabajo; además, un buen clima organizacional influye de forma significativa en la motivación de los empleados, la eficacia de sus tareas, su satisfacción y productividad; las personas necesitan sentirse involucradas con su trabajo y un buen ambiente lo hace posible; si el talento humano se siente valorado, lo más probable es que haya un aumento en la eficiencia y productividad. Una persona que es feliz y se siente importante, es más productiva (Aldaz et al., 2022).

Medición del clima organizacional

Existen varias formas de medir el clima laboral en la empresa; aquí hay algunas opciones: Encuestas y cuestionarios: realizar encuestas internas anónimas es una forma efectiva de recopilar opiniones y percepciones. Se pueden incluir preguntas sobre la satisfacción en el trabajo, la relación con los compañeros y la dirección, y hasta aspectos más cotidianos; a su vez se tiene a las entrevistas individuales: estas pueden proporcionar información más detallada y permiten aclarar dudas o preocupaciones específicas de los

colaboradores; del mismo modo, a los grupos de enfoque o focus groups: se trata de reuniones con el personal en las que pueden expresar sus opiniones y debatir temas relevantes, esto puede revelar problemas comunes y soluciones potenciales; y a la revisión de datos de recursos humanos: analizar datos como las tasas de rotación, el ausentismo y las evaluaciones de desempeño también puede proporcionar información sobre el clima laboral (Limonés y Tigrero, 2023).

Dimensión 1. Estructura organizacional

La estructura organizativa de una empresa incluye su departamentalización, es decir, la división por sectores, pero también las relaciones jerárquicas entre ellos. Por tanto, el concepto de la misma no es sinónimo de departamentalización o jerarquía aisladamente, sino más bien una combinación entre ellos. Esta definición corresponde a una estructura organizacional formal, que es aquella que es planificada por los gerentes de acuerdo a las necesidades de la empresa. La representación gráfica de la estructura organizativa formal se realiza a través del organigrama. Sin embargo, además de la estructura organizativa formal, las empresas también suelen tener estructuras organizativas informales. La estructura informal se establece mediante relaciones interpersonales. No es oficial y no define la interacción entre sectores, reflejando solo las conexiones espontáneas que se forman entre empleados (Reyna, 2024).

Indicador 1. Estructura organizativa jerárquica

La estructura organizativa jerárquica es la base de la mayoría de los organigramas de las empresas. Las jerarquías se organizan con una estructura piramidal, con ejecutivos, directores, gerentes y empleados ordenados de los de mayor rango al nivel más bajo de la cadena. Esta es, por mucho, la estructura más utilizada; con ella se marcan límites claros entre los miembros de un equipo (Reyna, 2024).

Indicador 2. Especialización laboral

Implica organizar una empresa en áreas o departamentos que se centran en funciones específicas, como finanzas, marketing o producción, y también en la especialización de grupos en tareas específicas dentro de estas áreas. Históricamente, esta estrategia ha permitido a las empresas mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo al permitir que los empleados desarrollen habilidades y conocimientos especializados para ciertas tareas. La revolución industrial marcó el inicio de la especialización por funciones, cuando las fábricas comenzaron a dividir el trabajo de la línea de producción para aumentar la productividad, lo

que llevó a una reducción general de costes que a su vez amplió el mercado para estos bienes, permitiendo una mayor producción (Blanco et al., 2020).

Dimensión 2. Relaciones interpersonales

Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas; gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona. Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también requiere el control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer las necesidades y las de la otra persona; sin embargo, a veces se reincide en conductas negativas que terminan creando relaciones insatisfactorias (Mejía y Hoyos, 2021).

Indicador 1. Respeto en el trabajo

Todas las personas tienen derecho a recibir un trato respetuoso en el entorno laboral. Un entorno laboral en donde impere el respeto se encuentra libre de discriminación y acoso ilegales, pero implica más que el cumplimiento de las leyes. Se trata de un entorno laboral libre de comportamientos inapropiados o poco profesionales, que incluyen el acoso, la intimidación y otras comunicaciones no adecuadas, y coherente con la ética, los valores y la cultura de inclusión. En un entorno laboral respetuoso, las personas se sienten libres de denunciar sus inquietudes con respecto al lugar de trabajo sin temor a represalias (Cavero, 2024).

Indicador 2. Trabajo colaborativo

Es aquella que se realiza entre varias personas que comparten ideas, capacitación y colaboran en conjunto para enriquecer las tareas que están desarrollando, con el fin de conseguir resultados óptimos. Abarca todas aquellas dinámicas de producción entre pares o de colaboración en masa, es decir, en las que el trabajo de un gran número de individuos es coordinado y conducido hacia un objetivo común (Vera y Ayala, 2023).

Indicador 3. Trabajo en equipo

Es un proceso en el que diferentes personas aportan sus habilidades, conocimientos y tiempo para alcanzar metas de forma conjunta. Incluye aquellas labores que se realizan de manera compartida y organizada, en las que cada quien asume una parte y todos tienen el mismo objetivo en común. Se trata de una forma de organización del trabajo basada en el compañerismo, ya que el equipo debe asumir en conjunto y de manera articulada todas las tareas a realizar, y no simplemente repartirlas para luego juntarlas (Vera y Ayala, 2023).

Indicador 4. Comunicación asertiva

Es una habilidad social que permite expresar con de forma respetuosa las emociones, opiniones o necesidades a las demás personas. El fin de este tipo de comunicación no es otro que contribuir a crear relaciones basadas en la confianza y el respeto. En el entorno empresarial, donde hay diversidad de opiniones y surgen diferentes conflictos a lo largo de la jornada, la comunicación asertiva es fundamental para manejar las situaciones desde la serenidad (Salinas et al., 2024).

Dimensión 3. Empowerment

Es una técnica, herramienta o estrategia que se utiliza en las organizaciones para darle poder a los empleados, haciéndolos sentir motivados, por medio de la delegación de autonomía y de responsabilidad, con el reconocimiento de su trabajo y la celebración de los resultados que se obtienen en equipo (Tinoco, 2023).

Indicador 1. Toma de decisiones

Es el método que se utiliza para evaluar diferentes opciones y alternativas con el propósito de tomar la mejor decisión final. Es la elección de una vía para resolver un problema o responder a un acontecimiento tras una deliberación entre varias alternativas. Esta toma de decisión implica la evaluación de riesgos y la ponderación de beneficios para elegir la que mejor se ajuste a los criterios y objetivos que hayamos definido (Abad, González y López, 2022).

Indicador 2. Iniciativa empresarial

Es el proceso de generación de ideas originales y conceptos novedosos en el ámbito de las organizaciones. Tiene lugar cuando las personas trabajadoras colaboran entre sí aportando su visión y sus ideas, de forma que el poder transformador de la compañía crece y, con él, las probabilidades de éxito. Es la capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios. Es una cualidad importante para el empleo permitiendo adelantarse a los acontecimientos, desarrollando ideas innovadoras (Reis, Costa y Carrizo, 2024).

Marco conceptual

Ambiente laboral. Un ambiente laboral favorable genera una atmósfera de motivación y entusiasmo que contribuye a mejorar la productividad de los colaboradores, fidelizar el talento humano e incrementar el rendimiento del negocio. El ambiente de trabajo involucra no solo el espacio físico donde se desenvuelven los trabajadores, sino también otros aspectos como nivel de ruido, beneficios adicionales, relaciones cordiales y respetuosa

con pares, gerentes y subalternos, buena comunicación interna y calidad del aire, entre otros (Moreno, 2021).

Estructura organizativa formal. Se compone de todas las relaciones producidas entre departamentos y personas que la forman con la intención de aclarar sus funciones, su jerarquía o nivel de autoridad de los distintos responsables, así como las relaciones de coordinación existentes (comunicación interna) (Navarrete, Vera y Zambrano, 2024).

Ética profesional. Conjunto de normas y valores que rigen el actuar de los trabajadores en una organización. Se basa, principalmente, en los valores universales que poseen los seres humanos (como responsabilidad, honestidad, respeto, discreción, entre otros) aplicados directamente en el entorno laboral (Núñez y Muñoz, 2024).

Valores en la empresa. Costumbres, actuaciones, pensamientos, comportamientos y conceptos que una empresa asume dentro de la cadena de valor de la misma para diferenciarse de la competencia y así alcanzar una ventaja competitiva. Los valores son principios que marcan la cultura de la empresa, determinan su personalidad y la forma de hacer las cosas. La gestión empresarial basada en valores es una manera de actuar bajo un prisma ético que demuestra que existe otra forma de dirigir, actuar y convivir dentro de las organizaciones (Olaz, 2024).

Cultura de inclusión. Incluir activamente a personas con discapacidad y fomentar la igualdad de género son aspectos críticos de una cultura empresarial inclusiva. Estas prácticas no solo promueven la igualdad y la inclusión dentro de la empresa, sino que también reflejan una imagen positiva y progresista de la marca ante el mundo (Olivera, 2021).

2.3. Hipótesis

En la investigación no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo; de acuerdo con al respecto Nieto (2024) indicaron que en la investigación descriptiva no se plantea una hipótesis puesto que solo tiene como objetivo principal describir las características o propiedades de un fenómeno, situación o área de estudio sin manipular las variables ni establecer relaciones causales, su enfoque principal es proporcionar una representación detallada y precisa de lo que se está estudiando.

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación

Tipo

El tipo de investigación fue cuantitativo

Fue de tipo cuantitativa; porque se utilizaron instrumentos de medición y evaluación, éstos se expresaron de forma cuantitativa en porcentajes y números, lo que permitió la interpretación objetiva de los resultados que se obtuvieron en el estudio; al respecto Nieto (2024) mencionaron que los datos cuantitativos se presentan de forma gráfica, en tablas y estadísticamente; en el cual estos datos se recopilan con la ayuda de las encuestas o cuestionarios.

Nivel

La investigación fue de nivel descriptivo - de propuesta

El estudio fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de la motivación laboral y clima organizacional, al respecto Rodríguez, Breña y Esenarro (2021) indicaron que la investigación descriptiva es un tipo de investigación que tiene como objetivo principal describir las características o propiedades de un fenómeno, situación o área de estudio sin manipular las variables ni establecer relaciones causales, su enfoque principal es proporcionar una representación detallada y precisa de lo que se está estudiando.

De propuesta

La investigación fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan para mejorar la motivación laboral y con ello lograr un clima organizacional favorable. De acuerdo con Gómez (2021) menciona que un estudio de propuesta consiste en un conjunto de acciones destinadas a tratar las deficiencias encontradas en las variables examinadas, con el fin de mitigar los problemas encontrados en las variables.

Diseño

Fue de diseño de investigación no experimental – transversal.

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental; ya que se el estudio se realizó sin manipular deliberadamente a las variables motivación laboral y clima organizacional, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se presentaron en su contexto natural; según Niño (2019) no indica que el diseño no experimental porque en la investigación no se manipulará las variables, se observará el fenómeno tal como se ve dentro del contexto de la investigación.

Fue transversal, porque la investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2024; de acuerdo con Niño (2019) establece que este diseño de estudio de investigación en el que se observa a un grupo de personas o se recopila cierta información, en un momento determinado o en el transcurso de un periodo corto. Es decir, el estudio se realizará en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin (2024).

3.2 Población

Población

Según Nolazco, Menacho y Bardales (2021) mencionan que es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros.

La población estuvo constituida por 8 trabajadores de la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024. Datos proporcionados por el gerente de la entidad.

Criterios de inclusión

- Trabajadores con más de 3 meses de experiencia en la empresa.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que tengan menos de 3 meses trabajando en el servicio.
- Administrador

Muestra

Del mismo modo Nolazco, Menacho y Bardales (2021) manifiestan que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población.

La muestra estuvo constituida por 8 trabajadores de la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Tipo de muestra: Fue censal, debido a que la muestra es igual al tamaño de la población, al respecto Nolazco, Menacho y Bardales (2021) establecen que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

3.3 Operacionalización de las variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Motivación laboral	Es una fuerza psicológica que anima a los empleados a fomentar su compromiso, entusiasmo, energía y creatividad creando una disposición entre ellos para producir resultados de la mejor forma posible, en este sentido, el papel de los gerentes es fundamental, ya que deben enfocarse en que sus trabajadores se sientan apreciados por su trabajo, involucrados y ofrecer ayuda y comprensión cuando puedan necesitarlo (Cenepo y González, 2023).	Motivación intrínseca	• Satisfacción laboral	Likert	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Pocas veces: 2 Nunca: 1
			• Sentido de pertenencia		
			• Retos laborales		
		Motivación extrínseca	• Incentivos económicos		
			• Incentivos económicos no económicos		
			• Recompensas		
• Condiciones laborales					
• Desarrollo profesional					
Variable 2 Clima organizacional	Conjunto de las sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral, se trata de un concepto que recoge una serie de percepciones subjetivas, que pueden variar mucho de uno a otro individuo, el clima organizacional refleja cómo se sienten los empleados de la empresa: Si están estresados, satisfechos, frustrados, enfadados, etc.; también permite identificar las causas de aquello que sienten, de modo que se pueden identificar áreas de mejora que permiten crear un ambiente laboral positivo (Tinoco, 2023).	Estructura organizacional	• Jerarquías empresariales	Likert	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Pocas veces: 2 Nunca: 1
			• Especialización en el trabajo		
		Relaciones interpersonales	• Respeto en el trabajo		
			• Trabajo colaborativo		
			• Trabajo en equipo		
		Empowerment	• Comunicación asertiva		
• Toma de decisiones					
• Iniciativa empresarial					

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, el cual fue aplicada a los trabajadores de la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima; para ambas variables motivación laboral y clima organizacional. Según Niño (2019) indica que la encuesta es el método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Instrumento

En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 16 ítems, 08 ítems para la variable: Motivación laboral y 08 ítems, para la variable: Clima organizacional (Anexo 4). Según Niño (2019) indica que el cuestionario es el conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación.

Para la validez de los instrumentos se acudió al juicio de tres expertos, que contaron con grado de maestría o doctorado en administración, es así que ellos analizaron y aprobaron los cuestionarios para su aplicación; y para determinar el grado de confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach, en donde el resultado para la variable motivación laboral fue de un valor de 0.903; y para la variable clima organizacional se obtuvo una confiabilidad del 0.918; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad (Anexo 5).

3.5 Método de análisis de datos

De acuerdo con Niño (2019) indica menciona que el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos

digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; así mismo el Microsoft Excel, el cual fue utilizado para llevar a cabo la elaboración de tablas y figuras estadísticas correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para medir el grado de similitud de la investigación, así como también se utilizó el gestor bibliográfico Mendeley para la elaboración de las citas y referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último el PPT para la sustentación final.

3.6 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación V.001 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0676- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. La privacidad de las personas que participaron en la investigación estuvo protegida debido a que no se publicó la información personal, como el número de teléfono o la dirección particular; del mismo modo, no se fotografiará la imagen de la entidad sin el permiso adecuado; además, se informó a cada trabajador que los datos proporcionados fueron únicamente para fines de investigación.

Cuidado del medio ambiente. Para contribuir a la protección del medio ambiente, se protegió la naturaleza evitando tala excesiva de árboles, pues las preguntas del cuestionario estuvieron impresas en papel reciclado; además, se mantuvo un uso moderado de energía eléctrica para que los portátiles utilizados en la investigación no estuvieran cargados durante horas.

Libre participación por propia voluntad. El cuestionario sólo se utilizó después de que se haya anunciado el propósito de la investigación; además de pedirles a los trabajadores que participaron, la lectura, aprobación y firma del consentimiento informado; también se aclararon dudas sobre la información proporcionada por los trabajadores, permitiéndoles sentirse más seguros en la intervención.

Beneficencia, no maleficencia.

Beneficencia: El estudio estuvo estructurado deliberadamente para permitir que los trabajadores contribuyan activamente al avance y crecimiento de la empresa en estudio. Al

participar, las personas comprendieron mejor la motivación laboral y clima organizacional, mejorando así sus habilidades profesionales y fomentando un entorno de trabajo más propicio.

No maleficencia: Los trabajadores tuvieron plena seguridad durante toda su participación, pues se respetó todos sus deseos, como el anonimato en sus respuestas, para que puedan expresar libremente sus opiniones sin temor a consecuencias adversas; además, la mitigación de las interrupciones en sus actividades laborales durante las horas de trabajo garantizó el desempeño ininterrumpido de sus tareas habituales.

Integridad y honestidad. Se trabajó de forma honesta y transparente en todas las actividades y procesos de investigación, y a través de los métodos de investigación, así como la búsqueda meticulosa de libros, artículos, revistas, periódicos y sitios web confiables, de esta manera se proporcionará información válida y confiables para los futuros investigadores.

Justicia. Todos los participantes de la investigación fueron tratados de manera muy amable y se les explicó el motivo y la importancia de la investigación, así como su cooperación para lograr el mejor desarrollo del estudio; además, a todos se les proporcionó el mismo modelo de consentimiento y se les hizo las mismas preguntas; también se les notificó los resultados y se le proporcionó una copia de la información.

IV. Resultados

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Tabla 1

Características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Motivación laboral	N	%
Las tareas que realiza contribuyen al crecimiento de la empresa		
Siempre	6	75.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Sensación de pertenencia porque la empresa valora sus esfuerzos		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	5	62.50
Pocas veces	3	37.50
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias		
Siempre	7	87.50
Casi siempre	1	12.50
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Mejora del desempeño a través de incentivos económicos		
Siempre	6	75.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Mejora del desempeño a través de incentivos no económicos		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	7	87.50
Pocas veces	1	12.50
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00

Continúa...

Tabla 1

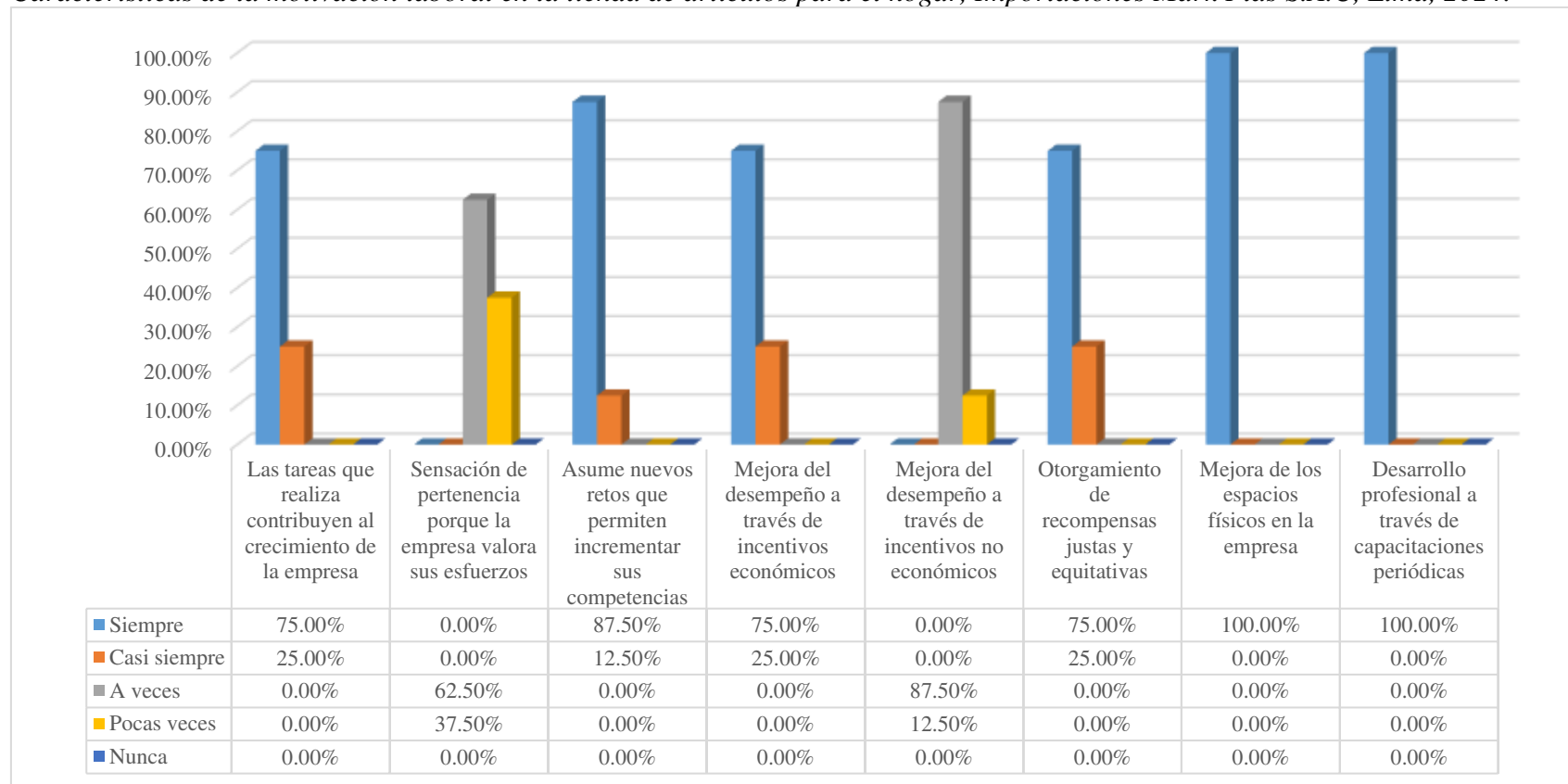
Características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Motivación laboral	N	%
Otorgamiento de recompensas justas y equitativas		
Siempre	6	75.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Mejora de los espacios físicos en la empresa		
Siempre	8	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Desarrollo profesional a través de capacitaciones periódicas		
Siempre	8	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Figura 1

Características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.



Nota. Figura muestra los resultados de las características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Respecto al objetivo específico 2: Identificar las características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Tabla 2

Características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Clima organizacional	N	%
Niveles jerárquicos permite una mejor comunicación entre departamentos		
Siempre	7	87.50
Casi siempre	1	12.50
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Puesto que ocupa está en base a su especialidad		
Siempre	8	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Respeto y amabilidad con sus compañeros		
Siempre	6	75.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Promoción del trabajo colaborativo		
Siempre	7	87.50
Casi siempre	1	12.50
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Promoción del trabajo en equipo		
Siempre	6	75.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00

Continúa...

Tabla 2

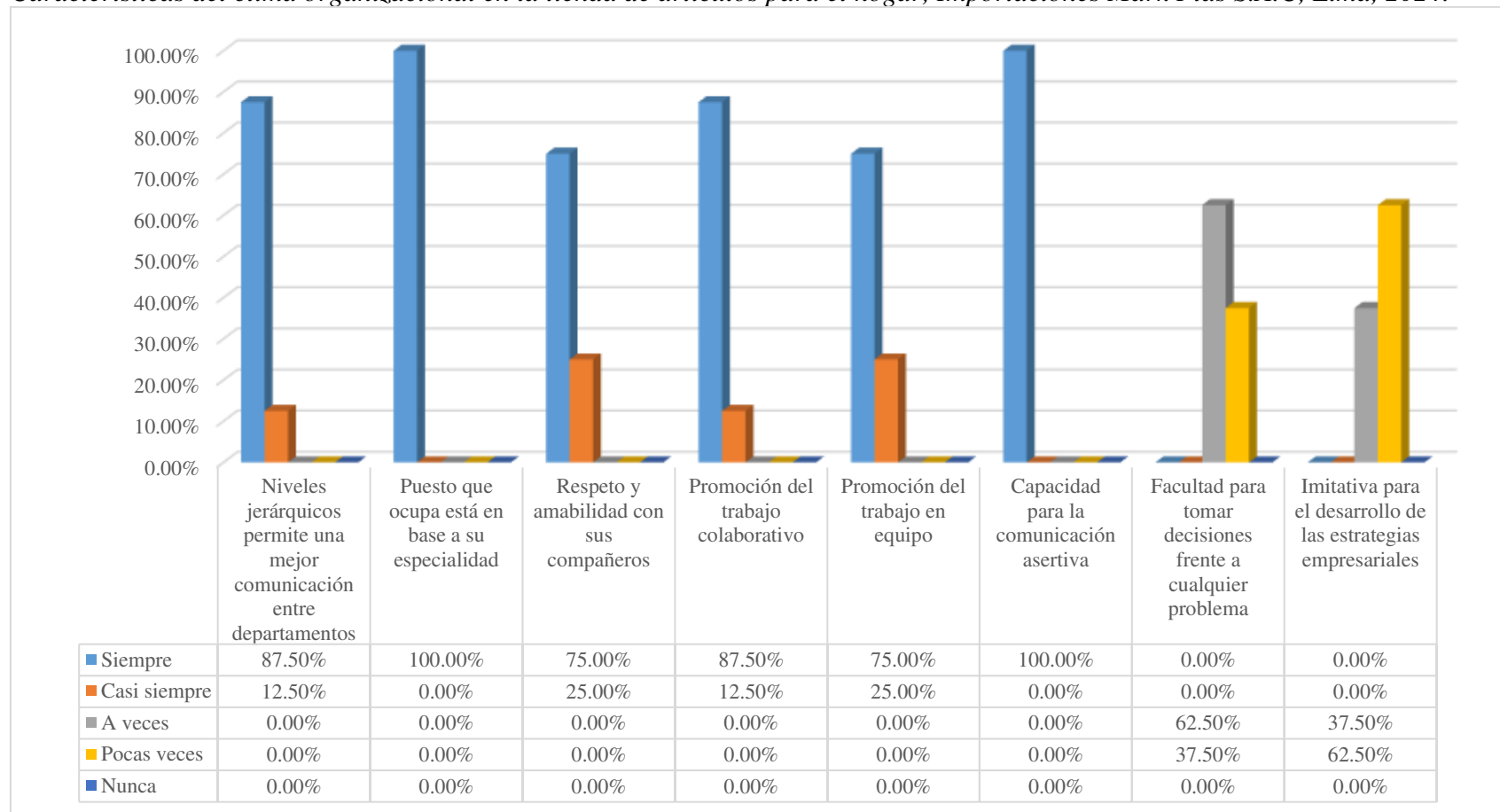
Características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Clima organizacional	N	%
Capacidad para la comunicación asertiva		
Siempre	8	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	5	62.50
Pocas veces	3	37.50
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
Imitativa para el desarrollo de las estrategias empresariales		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	3	37.50
Pocas veces	5	62.50
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024

Figura 2

Características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.



Nota. Figura muestra los resultados del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Respecto al objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Tabla 3

Propuesta de un plan de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Motivación laboral	Sentido de pertenencia	El 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces sienten sensación de pertenencia debido a que la entidad Mark Plas S.A.C. valora y aprecia los esfuerzos	En la entidad no se promueve la participación por ende el personal no muestra sentido de pertenencia.	Insatisfacción del trabajador debido que no se sienten parte de la empresa, por lo tanto, no serán leales; no tomarán mayor confianza tanto para generar propuestas de mejora como para aceptar nuevas responsabilidades y se desarrollará un aumento el estrés labora	Fomenta la comunicación abierta y efectiva, a través de reuniones periódicas, de esta manera se puede lograr la participación activa de todos los miembros del equipo, de esta manera se pueden lograr que los trabajadores sientan que pertenecen a la empresa; ya que al fomentar el intercambio de ideas, opiniones y retroalimentación constructiva se logra que todos estén involucrados en el crecimiento de la empresa.	Gerente/ Trabajador	s/700.00
			La entidad no cuenta con un plan de ascenso laboral, por ende, no sienten sentido de pertenencia.	No lograr retener talento, aumentar la productividad y mejorar la imagen de la organización.	Crear un plan de ascenso laboral, ya que esto no se limita a ser solo un cambio de título en el curriculum vitae; es, más bien, una transformación significativa en la trayectoria profesional del colaborador.		
			La empresa no realiza evaluaciones de desempeño para mejorar sus capacidades y habilidades.	No identificar las fortalezas y debilidades del personal; por ende, no se podrá fortalecer sus habilidades y capacidades.	Realizar evaluaciones de desempeño de forma semestral, ya que esto permite identificar las fortalezas y debilidades, de los trabajadores fortaleciendo su desarrollo personal y profesional al disponer de información valiosa para desarrollar nuevas habilidades o fortalecer las que ya tienen.		

Incentivos no económicos	El 87.50% de los trabajadores mencionan que a veces Mark Plas S.A.C., busca mejorar el desempeño por medio de incentivos no económicos	El gerente desconoce de los beneficios de los incentivos no económicos.	No fortalecer la relación entre la empresa y su plantel (trabajadores), por ende, no se genera mayor compromiso para realizar las actividades.	Realizar una reunión con todos los miembros de la empresa para dar a conocer los beneficios de la implementación del plan de incentivos no económicos.	Gerente/ Trabajador	s/1500.00
		El gerente desconoce de los tipos de incentivos no económicos que requiere el personal.	El plan de incentivos no económicos puede ser aplicado de manera incorrecta, lo cual ocasionaría pérdida de recursos.	Realiza encuestas o entrevistas a los empleados para comprender sus necesidades e intereses. Utiliza esa información como fuente principal para acertar en la elección de las recompensas más significativas.		
		El gerente desconoce de como medir la efectividad de un plan de incentivos.	No lograr identificar el nivel de eficiencia del plan de incentivos.	<p>Medir la productividad, antes de implementar el plan, y después (1 o 2 veces al año). Aplica encuestas de satisfacción anónimas para conocer si están conformes con la implementación del plan de incentivos. Otorgar los siguientes incentivos no económicos, no solo para mejorar la motivación; sino también esto contribuye a reducir las tasas de rotación externa de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad horaria: Los empleados tienen la oportunidad de adaptar sus horarios de trabajo para conciliar mejor su vida personal y profesional. • Días libres remunerados: Los empleados reciben días libres pagados para descansar, atender asuntos personales o participar en actividades familiares. 		

					<ul style="list-style-type: none"> • Teletrabajo: Los empleados tienen la posibilidad de trabajar de forma remota desde sus hogares o cualquier otro lugar fuera de la oficina. • Reconocimiento y apreciación: Los empleados son reconocidos y apreciados por su desempeño y logros mediante elogios públicos, premios o programas de reconocimiento. 		
Clima organizacional	Toma de decisiones	El 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces tienen facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema.	En la empresa no se ha capacitado al personal para tomar decisiones por ende no existen estrategias o herramientas que permitan al trabajador resolver los problemas de manera eficiente.	No resolver problemas internos y externos de manera efectiva lo que puede conducir a un desprestigio de la marca.	<p>Capacitación a todos los miembros de la empresa en toma de decisiones ya que es una de las habilidades blandas que tanto directivos, administradores, líderes y profesionales deben aprender, pues en el mundo empresarial la toma de decisiones es crucial cuando se trazan estrategias que contribuyen a perfeccionar los procesos, aumentan la productividad o se emprenden acciones específicas para lograr los objetivos.</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Comunicación Efectiva Retroalimentación Trabajo en Equipo • Problemas y decisiones. • Relaciones entre personas y acción directiva. • El proceso de toma de decisiones. • Decisiones intuitivas. 	Gerente/ Trabajador	s/800.00

					Duración: 1 mes Sesiones: 4 (1hora)		
			Los trabajadores desconocen de los procesos de la toma de decisiones.	No lograr que todos los miembros del equipo participen en el proceso de creación y toma de decisiones.	Aplicar la lluvia de ideas o brainstorming tradicional, para tomar decisiones acertadas para resolver un problema, durante la sesión, a todos se les ocurren diferentes decisiones finales posibles y comparten sus ideas con el equipo; pues ninguna idea se rechaza hasta más adelante en el proceso.		
			Los trabajadores desconocen de las herramientas para la toma de decisiones.	No analizar el problema ni dar soluciones efectivas.	Realizar capacitaciones semestrales para dar a conocer los procesos de toma de decisiones y su implementación efectiva, debido a que el proceso de toma de decisiones es un método que consiste en identificar problemas, reunir información, analizar alternativas y elegir la mejor opción para lograr un resultado deseado. Procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la decisión o problema • Reunir la información pertinente • Identificar las alternativas • Analizar la evidencia • Elegir entre las alternativas • Actuar • Revisar la decisión 		
	Iniciativa empresarial	El 62.50% de los trabajadores mencionan que pocas veces para el	Los trabajadores no muestran iniciativa porque no tienen confianza para	No mejorar la capacidad creativa e innovadora del personal.	Fomentar la iniciativa empresarial; a través de un liderazgo democrático, ya que este estilo de liderazgo bien implementado, el equipo a menudo se reúne para realizar sesiones de lluvia de ideas	Gerente/ Trabajador	s/200.00

		desarrollo de estrategias empresariales muestran iniciativa.	expresar sus ideas y opiniones.		en las que cada miembro comparte sus ideas con sus compañeros. Esto permite que los miembros del equipo trabajen juntos para encontrar soluciones creativas y que los líderes usen la experiencia de los empleados de manera eficaz.		
			La empresa no cuenta con grupos que se dediquen a generar ideas creativas para la innovación de los procesos internos de la empresa; por ende, esto impide que se promueva la iniciativa.	Impactos negativos sobre las ventajas competitivas de la organización y la creación de nuevos productos, procesos o mejora de los ya existentes.	Conformar equipos especialidades para implementar la innovación, pues un equipo enfocado únicamente en la innovación, permitirá alimentar diariamente la organización de nuevas ideas, que reinventen los procesos y mejoren los productos o servicios.		
			Los trabajadores sienten temor o miedo a equivocarse al expresar sus ideas quise deba a que en la empresa no exista un buen buenas relaciones interpersonales en donde los trabajadores puedan compartir ideas y experiencias para crear nuevas formas de ejecutar sus funciones.	Desmotivación del personal debido a que no logran aportar sus ideas a la alta gerencia por ende sentirán que su trabajo no es tan importante para el crecimiento de la institución.	Otorgar recompensas al trabajador más creativo: A cada empleado se le pide que tenga una idea innovadora cada fin de semana se premiara al que ha tenido la mejor idea. Es una forma de conseguir el interés y la implicación de todos los trabajadores, además de fomentar un ambiente distendido y de participación.		
Total							S%3,200.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Las tareas que realiza contribuyen al crecimiento de la empresa: El 75% de los colaboradores mencionan que siempre sienten satisfacción personal debido a que perciben que las tareas que realiza contribuyen al crecimiento de Mark Plas S.A.C, estos datos coinciden con la investigación realizada por Chele (2022) en su tesis *Motivación laboral y productividad en las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad*; el cual aportó que el 82% de los trabajadores expresaron satisfacción, ya que notaron que las labores realizadas contribuyeron al crecimiento de la empresa, de igual forma coinciden con lo hallado en el estudio de Ángel (2022) en su tesis *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabri-Hidelec del cantón La Libertad*; quien aportó que el 71% de los trabajadores sintieron satisfacción debido a que las labores ayudaron al desarrollo de la empresa. Esto demuestra que en la mayoría de los trabajadores consideran que sienten satisfacción personal debido a que están ocupando un cargo en base a sus capacidades y experiencia; cabe decir que medir la satisfacción de los empleados revela si los trabajadores se sienten bien con su trabajo; también le ayuda a determinar qué necesita ser corregido y cómo mejorar las cosas; por ende, estar al tanto de los sentimientos de sus trabajadores ayuda a mejorar la satisfacción y el desempeño de los empleados a largo plazo.

Sensación de pertenencia porque la empresa valora sus esfuerzos: El 62.50% de los colaboradores mencionan que a veces sienten sensación de pertenencia debido a que la entidad Mark Plas S.A.C. valora y aprecia los esfuerzos, estos datos contrastan con lo hallado en el estudio de Mendoza (2022) en su tesis *Motivación y productividad de los empleados de la distribuidora DistrikAzúay S.A. de la ciudad de Cuenca*; el cual aportó que el 78.34% de los trabajadores expresan pertenencia hacia la empresa debido a que valoran y aprecian los esfuerzos, de igual forma contrastan con lo hallado en el estudio de Chele (2022) en su tesis *Motivación laboral y productividad en las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad*; quien aportó que el 77.45% de los trabajadores indicaron tener sentido de pertenencia por la organización al ser valorados y apreciados por los esfuerzos. La mayoría de los

trabajadores no tienen sentido de pertenencia puesto que no participan en la creación de estrategias empresariales, cabe decir que, la pertenencia al lugar de trabajo es la sensación de estar conectado e incluido en un equipo en el que las personas comprenden y se comprometen con valores y visiones compartidos. Se trata de trabajar en colaboración hacia un objetivo común con el que todos están de acuerdo y esperan alcanzar juntos, esta sensación hace que los empleados sientan que trabajan en el lugar adecuado con los compañeros adecuados.

Asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias: El 87.50% de los colaboradores consideran que siempre son desafiantes, ya que asumen nuevos retos que permiten incrementar las competencias, estos datos coinciden con la investigación realizada por Cabrera (2020) en su tesis *Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes – Jaén*; quien encontró que el 72.48% de los colaboradores mencionaron que asumen nuevos retos para aumentar las competencias, de igual forma coinciden con la investigación realizada por Ángel (2022) en su tesis *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabri-Hidelec del cantón La Libertad*; quien encontró que el 79.51% de los colaboradores indicaron que son desafiantes, debido a que asumen retos los cuales elevan las competencias. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores sí están asumiendo nuevos retos laborales debido a que son personas capacitadas además tienen facilidad de adaptación al cambio por ende no tienen dificultad para incorporar en sus funciones nuevas estrategias que permiten una mayor eficiencia.

Mejora del desempeño a través de incentivos económicos: El 75% de los colaboradores mencionan que siempre Mark Plas S.A.C. busca mejorar el desempeño a través de incentivos económicos, estos datos coinciden con la investigación realizada por Quispe (2024) en su tesis *Motivación laboral en los colaboradores de la Empresa Aless E.I.R.L en el área de ventas de la ciudad de Sicuani, Cusco 2023*; quien encontró que el 87% de los colaboradores expresaron que la entidad ofrece incentivos económicos para mejorar el desempeño, de igual forma coinciden con la investigación realizada por Mendoza (2022) en su tesis *Motivación y productividad de los empleados de la distribuidora DistrikAzúay S.A. de la ciudad de Cuenca*; quien encontró que el 90% de los colaboradores indicaron que los incentivos ofrecidos por la organización aumentan el desempeño. Entregar un incentivo económico puede ser un tema debatible, ya que puede suceder que no se presente una respuesta positiva en el rendimiento de los trabajadores al entregar dinero extra, es decir, en algunos casos, los

colaboradores sí muestran mejorías, pero solo por un corto periodo de tiempo, para luego no volver a mejorar hasta que recibir un nuevo incentivo.

Mejora del desempeño a través de incentivos no económicos: El 87.50% de los colaboradores mencionan que a veces Mark Plas S.A.C., busca mejorar el desempeño por medio de incentivos no económicos, estos datos contrastan con lo hallado en el estudio de Arce (2022) en su tesis *Motivación y productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022*; el cual aportó que el 78.41% de los dependientes de la entidad indicaron que ofrecen incentivos no económicos para aumentar el desempeño, de igual forma contrastan con lo hallado en el estudio de Cabrera (2020) en su tesis *Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes – Jaén*; el cual encontró que el 67.34% de los trabajadores mencionaron que la organización mejora el desempeño por medio de los incentivos no económicos. Con los incentivos no económicos se logra aumentar la motivación y mejorar el rendimiento de los equipos, mientras que las recompensas financieras y la motivación pueden ayudar a atraer talento a su organización, la compensación no monetaria ayuda a retener a los empleados a largo plazo, varias investigaciones demuestran que los empleados tienen un mayor entusiasmo y aprecio hacia los incentivos no monetarios. Un almuerzo con un gerente, un viaje o un día libre adicional es mucho más impactante que una cantidad de dinero que ni siquiera recordarán en qué lo gastaron.

Otorgamiento de recompensas justas y equitativas: El 75% de los colaboradores consideran que siempre Mark Plas S.A.C. otorga recompensas justas y equitativas en base al desempeño, estos datos coinciden con lo hallado en el estudio de Luna (2023) en su tesis *La motivación laboral y su relación con el compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, 2023*; el cual menciona que el 83% de los colaboradores indicaron que las recompensas son justas y equitativas, de igual forma coinciden con lo hallado en el estudio de Ángel (2022) en su tesis *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabri-Hidelec del cantón La Libertad*; el cual aportó que el 80% de los dependientes mencionaron que las recompensas otorgadas por la entidad es en base al desempeño. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores indicaron que una de las principales razones por las que las recompensas justas y equitativas son esenciales en la remuneración de los ejecutivos es la alineación de los incentivos. Cuando los ejecutivos son recompensados en función de su desempeño y el logro de objetivos específicos, se crea un vínculo directo entre sus acciones y el éxito de la empresa. Esta

alineación garantiza que los ejecutivos estén motivados para tomar decisiones y emprender acciones que redunden en el mejor interés de la organización, en lugar de perseguir ganancias a corto plazo o intereses personales.

Mejora de los espacios físicos en la empresa: El 100% de los colaboradores mencionan que siempre Mark Plas S.A.C. busca mejorar las condiciones laborales a través de espacios físicos adecuados, estos datos coinciden con lo hallado en el estudio de Castillo (2021) en su tesis *Salario emocional y motivación laboral en trabajadores de una empresa logística de Lima Metropolitana*; el cual aportó que el 78% de los colaboradores afirmaron que la empresa cuenta con condiciones laborales adecuados, de igual forma coinciden con lo hallado en el estudio de Quispe (2024) en su tesis *Motivación laboral en los colaboradores de la Empresa Aless E.I.R.L en el área de ventas de la ciudad de Sicuani, Cusco 2023*; el cual aportó que el 89% de los colaboradores indicaron que la empresa mejora las condiciones laborales con espacios físicos cómodos. La distribución de espacios de trabajo es una tarea estratégica, pues influye en la productividad de la empresa. La ubicación física de cada trabajador en la oficina es entonces un factor importante en la rentabilidad; aunque a primera vista parece que la distribución de espacios de trabajo es un aspecto estético, la verdad es que responde a un análisis concienzudo de factores que apuntan al mejor rendimiento de los empleados.

Desarrollo profesional a través de capacitaciones periódicas: El 100% de los colaboradores mencionan que siempre Mark Plas S.A.C. promueve el desarrollo profesional a por medio de capacitaciones periódicas, estos datos coinciden con lo hallado en el estudio de Lara (2023) en su tesis *La motivación laboral y satisfacción laboral en una empresa de logística del distrito de Lurín, 2023*; quien encontró que el 74% de los trabajadores mencionaron que la organización promueve el desarrollo profesional, de igual forma coinciden con la investigación realizada por Arce (2022) en su tesis *Motivación y productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022*; el cual aportó que el 88% de los trabajadores indicaron que la entidad realiza capacitaciones para aumentar el desarrollo profesional. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que realizar capacitaciones de manera frecuente puede ayudarte a saber manejar de una mejor manera las actitudes de los colaboradores, resolver problemas de cualquier índole, tener una mejor productividad, ser más competente, entre muchos otros beneficios.

Objetivo específico 2: Identificar las características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Niveles jerárquicos permite una mejor comunicación entre departamentos: El 87.50% de los colaboradores consideran que siempre el establecimiento de niveles jerárquicos permite una mejor comunicación entre los departamentos de Mark Plas S.A.C, estos datos coinciden con lo hallado en el estudio de Miranda (2022) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en la casa comercial Novicompu del cantón La Libertad año 2021*; el cual apporto que el 84.15% de los trabajadores indicaron que los niveles de jerarquía mejora la comunicación entre las áreas dela entidad, de igual forma coinciden con lo hallado en el estudio de Rosales (2023) en su tesis *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional del Centro Comercial Buenaventura Moreno en el cantón La Libertad*; el cual apporto que el 67.34% mencionaron que los niveles jerárquicos establecidos por la organización facilitan la comunicación entre los diferentes departamentos. La jerarquía cumple varias funciones cruciales: Establece roles y responsabilidades claras, facilitando la descripción de puestos; además facilita la toma de decisiones al definir quién tiene la autoridad para hacerlo. Coordina los esfuerzos entre diferentes departamentos y niveles.

Puesto que ocupa está en base a su especialidad: El 100% de los colaboradores consideran que siempre el puesto que ocupado está en base a la especialidad, estos datos coinciden con lo hallado en el estudio de Maza (2019) en su tesis *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa importadora JC Medical Supplies SAC 2019*; el cual encontró que el 78% de los empleados mencionaron que los puestos estan ocupados en base a las especialidades, de igual forma coinciden con lo hallado en el estudio de Miranda (2022) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en la casa comercial Novicompu del cantón La Libertad año 2021*; el cual encontró que el 83% de los trabajadores afirmaron que los puestos están ocupados de acuerdo a las especialidades. El perfil de puesto ayuda a los encargados de reclutamiento en las organizaciones a saber rápidamente el objetivo del mismo y el perfil del candidato requerido para ocuparlo, esto facilita la búsqueda en los lugares correctos, los procesos de entrevistas y la selección del mejor candidato

Respeto y amabilidad con sus compañeros: El 75% de los colaboradores mencionan que siempre muestran respeto y amabilidad con sus compañeros, estos datos coinciden con lo hallado en el estudio de Delgado (2022) en su tesis *Clima y rendimiento laboral en la empresa*

Delcorp International S.A.C., 2022; quien encontró que el 90% de los colaboradores afirmaron son amables y respetuosos con los compañeros, de igual forma coinciden con la investigación realizada por Rosales (2023) en su tesis *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional del Centro Comercial Buenaventura Moreno en el cantón La Libertad*; quien aportó que el 77% de los colaboradores indicaron ser respetuosos con los compañeros. El respeto y amabilidad en el ámbito laboral crea un ambiente de seguridad y cordialidad, permite aceptar las limitaciones ajenas y reconocer sus virtudes; evita las ofensas y las ironías y no deja que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterios.

Promoción del trabajo colaborativo: El 87.50% de los colaboradores mencionan que siempre el líder busca promover el trabajo colaborativo, estos datos coinciden con la investigación realizada por Serrate (2023) en su tesis *Clima Laboral y productividad en una empresa del sector retail, San Martín de Porres, 2023*; quien aportó que el 80.12% de los trabajadores mencionaron que el líder apoya los trabajos colaborativos, de igual forma coinciden con la investigación realizada por Maza (2019) en su tesis *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa importadora JC Medical Supplies SAC 2019*; quien menciona que el 72.45% de los trabajadores afirmaron que los líderes fomentan el trabajo colaborativo. El trabajo colaborativo es la labor que llevan a cabo un grupo de personas, en el que cada miembro aporta ideas, conocimientos y experiencias para la obtención de un objetivo común: La ejecución del proyecto, es así que las responsabilidades, al igual que las iniciativas y el liderazgo, están compartidos entre todos.

Promoción del trabajo en equipo: El 75% de los colaboradores mencionan que siempre el líder busca promover el trabajo en equipo, estos datos coinciden con la investigación realizada por Repetto y Riva (2023) en su tesis *El clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023*; quienes encontraron que el 72% de los colaboradores mencionaron que los líderes promueven el trabajo en equipo, de igual forma coinciden con la investigación realizada por Miranda (2022) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en la casa comercial Novicompu del cantón La Libertad año 2021*; quien encontró que el 81% de los colaboradores mencionaron que el líder fomenta el trabajo en equipo. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de la empresa consideran que el trabajo en equipo facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno, el trabajo en equipo es una

capacidad altamente valorada en el mercado laboral, y es una de las características más demandadas por las empresas.

Capacidad para la comunicación asertiva: El 100% de los colaboradores consideran que siempre demuestra capacidad para la comunicación asertiva, ya que al interactuar con los compañeros es de forma honesta y directa sin herir los sentimientos, estos datos coinciden con la investigación realizada por Delgado (2022) en su tesis *Clima y rendimiento laboral en la empresa Delcorp International S.A.C., 2022*; quien aportó que el 79% de los colaboradores indicaron que muestran una comunicación asertiva, de igual forma coinciden con la investigación realizada por Serrate (2023) en su tesis *Clima Laboral y productividad en una empresa del sector retail, San Martín de Porres, 2023*; quien aportó que el 81% de los colaboradores cuentan con una comunicación asertiva. El trabajo en equipo es el producto de personas que trabajan juntas de manera efectiva, Es esencial que los miembros del equipo comprendan la importancia de las buenas habilidades de comunicación, el respeto mutuo, el buen liderazgo y la excelente capacidad de toma de decisiones para lograr los objetivos del equipo.

Facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema: El 62.50% de los colaboradores mencionan que a veces tienen facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema, estos datos contrastan con lo hallado en el estudio de Maza (2019) en su tesis *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la empresa importadora JC Medical Supplies SAC 2019*; el cual aportó que el 89.55% de los trabajadores mencionaron que frente a los problemas tienen autonomía, de igual forma contrastan con lo hallado en el estudio de Riva (2023) en su tesis *El clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023*; el cual aportó que el 77.24% de los trabajadores indicaron que tiene autoridad para tomar decisiones en la resolución de problemas. Cada empleado tiene la responsabilidad y el poder de tomar decisiones en sus propias áreas específicas; sin embargo, en el estudio se demostró que los trabajadores no tienen autonomía para tomar decisiones con total libertad y no están empoderados para generar cambios verdaderos.

Imitativa para el desarrollo de las estrategias empresariales: El 62.50% de los colaboradores mencionan que pocas veces para el desarrollo de estrategias empresariales muestran iniciativa, estos datos contrastan con lo hallado en el estudio de Rosales (2023) en su

tesis *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional del Centro Comercial Buenaventura Moreno en el cantón La Libertad*; el cual encontró que el 78.43% de los colaboradores indicaron que las estrategias de la entidad tienen iniciativa, de igual forma contrastan con lo hallado en el estudio de Repetto y Riva (2023) en su tesis *El clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023*; los cuales encontraron que el 81.12% de los trabajadores mencionaron que el desarrollo de estrategias en la empresa muestran iniciativa. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores no demuestran iniciativa; por ende, no son personas proactivas en sus acciones, hacen que las cosas ocurran; no se anticipan a los problemas proponiendo soluciones. Cuando hay problemas, proponen soluciones; además, no se preocupan por aportar soluciones que eviten que los fallos vuelvan a ocurrir, desemboquen en los mismos problemas.

Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre comercial: Importaciones Mark Plas S.A.C.

2. Misión

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y ser socio estratégico de todos nuestros clientes mayoristas y minoristas, a través de la comercialización de productos para el mejoramiento de hogar, oficina y negocio de excelente calidad, con precios competitivos y siempre cerca a usted.

3. Visión

Ser la empresa líder en la comercialización de productos de mejoramiento de hogar, oficina y negocio especializada en ventas al mayor y menor que ofrece gran variedad de productos diferenciados y el mejor precio a nivel nacional.

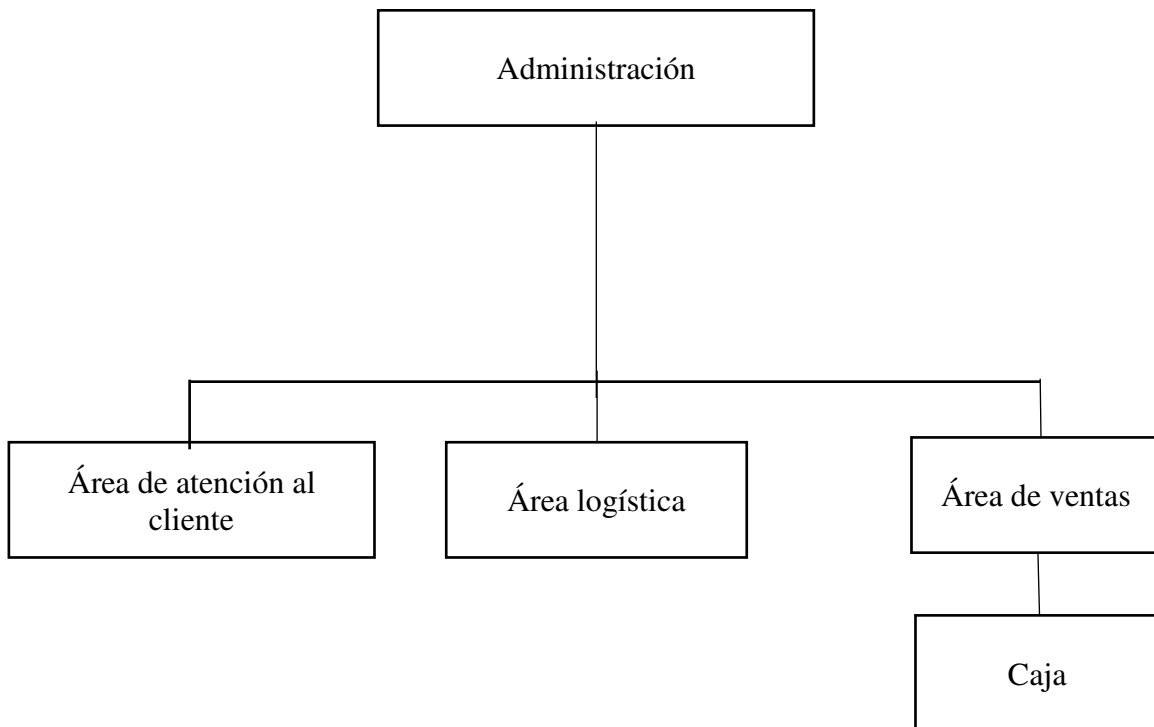
4. Objetivos

- Incrementar la motivación del personal en un 20% a través del diseño de un plan de incentivos.
- Mejorar la satisfacción del personal en un 15% a través de la capacitación en toma de ediciones empresariales.
- Mejorar la productividad en un 20% a través del diseño y construcción de una segunda planta para una mayor capacidad de abastecimiento al cliente.

5. Productos y/o servicios

Electrodomésticos de cocina; muebles de hogar oficina y terraza; cocina y menaje, accesorios de jardinería y exteriores, etc.

6. Organigrama de la empresa



Nota. Elaboración propia

Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Pertener al colegio de licenciados en administración • Experiencia mínima de 2 años en rubros similares. • Cursos en Mercadeo • Negocios internacionales • Gestión humana • Finanzas • Operaciones y logística
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. • Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. • Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
Cargo	Representante de atención al cliente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Capacidad de negociación • Capacidad de comunicación • Conocimientos de gestión de equipos • Capacidad de escucha activa • Capacidad de resolución de conflictos
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Prospectar y fidelizar clientes. • Brindar información y resolver dudas. • Solucionar problemas del cliente. • Acortar los tiempos de servicio. • Impulsar las ventas; • Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones.
Cargo	Jefe de logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Pertener al colegio de licenciados en administración • Experiencia demostrable (2 años) como gerente de logística • Trayectoria contrastada de éxito en la gestión de distribución y logística • Capacidad demostrable para liderar y gestionar personal • Dominio de software de logística estándar • Excelentes habilidades analíticas, organizativas y para la resolución de problemas

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar con autonomía y gestionar varios proyectos • Grado en Administración de Empresas, Logística o Cadena de Suministro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar estratégicamente y gestionar la logística, el almacén, el transporte y los servicios a clientes • Dirigir, optimizar y coordinar todo el ciclo de pedidos • Colaborar y negociar con proveedores, fabricantes, comerciantes y consumidores • Llevar un registro de la calidad, la cantidad, los niveles de existencias, los plazos de entrega, los costes de transporte y la eficiencia • Disponer el almacén, catalogar productos, planificar rutas y procesar envíos
Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Pertener al colegio de licenciados en administración • Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos). • Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales. • Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada. • Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas o contabilidad • Experiencia mínima 1 año • Atención al cliente • Habilidades numéricas • Facilidad de palabra • Actitud de servicio • Proactivo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y darles la bienvenida a los clientes. • Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradores.

	<ul style="list-style-type: none">• Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas.• Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario.• Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía.• Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.
--	---

7. Diagnostico general

	Oportunidades	Amenazas
Análisis FODA	<p>O1 Obligaciones de la organización de venta de electrodomésticos.</p> <p>O2 Eliminación de salvaguardas benefician a productos electrodomésticos</p> <p>O3 Regulación y control de prácticas de competencia desleal</p> <p>O4 Incremento a un porcentaje de 37.2% de personas que tienen teléfono inteligente</p> <p>O5 Alta inversión de las empresas privadas en las Tecnologías de información TIC</p> <p>O6 Decremento de 0.16% de la tasa de desempleo</p> <p>O7 Incremento del 1.5% del acceso a internet</p> <p>O8 Participación del sector comercial en el mercado 41.35%</p> <p>O9 Calidad de los productos</p>	<p>A1 Disminución del presupuesto general del estado</p> <p>A2 Caída del PIB según el promedio anual descende</p> <p>A3 Deflación del -0.32% por la falta de demanda en el mercado, reducen los precios.</p> <p>A4 Incremento de tasa de interés activas para crédito comercial prioritaria para PYME</p> <p>A5 Nivel alto de corrupción y debilidad extrema en política anticorrupción</p> <p>A6 Déficit comercial, balanza comercial negativa</p> <p>A7 Incremento del índice de la pobreza a 15.9%</p> <p>A8 Decremento de 1.6% del uso de computadoras portátil</p> <p>A9 Probabilidad del 80% que se produzca el fenómeno del niño</p>
Fortalezas	FO	FA
<p>F1 Posee espacios publicitarios en medios como televisión, radio y periódico.</p> <p>F2 Posee una gran fuerza de ventas.</p> <p>F3 Existe un clima organizacional agradable y positivo.</p> <p>F4 Garantía de sus productos</p> <p>F5 Variedad de productos y marcas</p> <p>F6 Ubicación Accesible</p> <p>F7 Los equipos de cómputo son de última generación, al igual que el software</p> <p>F8 La empresa tiene más de un proveedor para la adquisición de mercancía.</p> <p>F9 Se reciben y acomodan rápidamente los bienes suministrados por los proveedores.</p> <p>F10 Los clientes por lo general reciben una atención amable y oportuna.</p>	<p>FO1: Realizar publicidad mediante el uso de internet implementando un catálogo y así mantener informados a los clientes sobre garantía y variedad de los productos. (F1, O7)</p> <p>FO2: Agilitar los procesos de logística interna aprovechando la tecnología existente para la empresa. (F9, O5)</p>	<p>FA1: Mantener los precios accesibles, con el fin de que la empresa logre posicionarse competitivamente en el mercado. (F9, A3)</p> <p>FA2: Establecer un programa de desarrollo de sus proveedores, mejorando la reputación de la empresa y brindando confiabilidad a sus clientes. (F8, A5)</p>

Debilidades	DO	DA
<p>D1 No cuenta con un programa adecuado de evaluación de desempeño</p> <p>D2 No cuenta con materiales impresos para entregar a sus clientes</p> <p>D3 No realiza eventos con sus clientes actuales ni con los potenciales</p> <p>D4 No se realizan actividades de Benchmarking al interior de la industria.</p> <p>D5 No cuenta capacitaciones formales para sus empleados.</p> <p>D6 No cuenta con página web donde exista un catálogo electrónico</p> <p>D7 Los productos no tienen una adecuada y suficiente promoción.</p> <p>D8 No cuenta con un programa formal de solución de quejas.</p> <p>D9 No ofrece servicios adicionales sin costo alguno</p> <p>D10 No cuenta con un sistema de planeación anual de marketing.</p>	<p>DO1: Capacitar al personal de ventas en temas referentes de atención al cliente, técnicas de ventas y servicios postventa rigiéndose a la ley que aplica a la empresa. (D5, O1)</p> <p>DO2: Ofrecer promociones y descuentos ya que cuenta variedad de productos. (D7, O2)</p>	<p>DA1: Realizar un plan de publicidad con hojas volantes con el fin de que afecten mayormente a la economía de la empresa. (D2, A4).</p> <p>DA2: Crear un manual para la gestión eficiente de quejas, reclamos y sugerencias para mejorar la satisfacción del cliente y con ellos las ventas (D8, A6).</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Sentido de pertenencia	El 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces sienten sensación de pertenencia debido a que la entidad Mark Plas S.A.C. valora y aprecia los esfuerzos	En la entidad no se promueve la participación por ende el personal no muestra sentido de pertenencia.	Insatisfacción del trabajador debido que no se sienten parte de la empresa, por lo tanto, no serán leales; no tomarán mayor confianza tanto para generar propuestas de mejora como para aceptar nuevas responsabilidades y se desarrollará un aumento el estrés labora
		La entidad no cuenta con un plan de ascenso laboral, por ende, no sienten sentido de pertenencia.	No lograr retener talento, aumentar la productividad y mejorar la imagen de la organización.
		La empresa no realiza evaluaciones de desempeño para mejorar sus capacidades y habilidades.	No identificar las fortalezas y debilidades del personal; por ende, no se podrá fortalecer sus habilidades y capacidades.
Incentivos no económicos	El 87.50% de los trabajadores mencionan que a veces Mark Plas S.A.C., busca mejorar el desempeño por medio de incentivos no económicos	El gerente desconoce de los beneficios de los incentivos no económicos.	No fortalecer la relación entre la empresa y su plantel (trabajadores), por ende, no se genera mayor compromiso para realizar las actividades.
		El gerente desconoce de los tipos de incentivos no económicos que requiere el personal.	El plan de incentivos no económicos puede ser aplicado de manera incorrecta, lo cual ocasionaría pérdida de recursos.
		El gerente desconoce de como medir la efectividad de un plan de incentivos.	No lograr identificar el nivel de eficiencia del plan de incentivos.
Toma de decisiones	El 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces tienen facultad para tomar decisiones	En la empresa no se ha capacitado al personal para tomar decisiones por ende no existen estrategias o herramientas que permitan al	No resolver problemas internos y externos de manera efectiva lo que puede conducir a un desprestigio de la marca.

	frente a cualquier problema.	trabajador resolver los problemas de manera eficiente.	
		Los trabajadores desconocen de los procesos de la toma de decisiones.	No lograr que todos los miembros del equipo participen en el proceso de creación y toma de decisiones.
		Los trabajadores desconocen de las herramientas para la toma de decisiones.	No analizar el problema ni dar soluciones efectivas.
Iniciativa empresarial	El 62.50% de los trabajadores mencionan que pocas veces para el desarrollo de estrategias empresariales muestran iniciativa.	Los trabajadores no muestran iniciativa porque no tienen confianza para expresar sus ideas y opiniones.	No mejorar la capacidad creativa e innovadora del personal.
		La empresa no cuenta con grupos que se dediquen a generar ideas creativas para la innovación de los procesos internos de la empresa; por ende, esto impide que se promueva la iniciativa.	Impactos negativos sobre las ventajas competitivas de la organización y la creación de nuevos productos, procesos o mejora de los ya existentes.
		Los trabajadores sienten temor o miedo a equivocarse al expresar sus ideas quise deba a que en la empresa no exista un buen relaciones interpersonales en donde los trabajadores puedan compartir ideas y experiencias para crear nuevas formas de ejecutar sus funciones.	Desmotivación del personal debido a que no logran aportar sus ideas a la alta gerencia por ende sentirán que su trabajo no es tan importante para el crecimiento de la institución.

9. Problemas

Problema	Causa
El 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces sienten sensación de pertenencia debido a que la entidad Mark Plas S.A.C. valora y aprecia los esfuerzos	En la entidad no se promueve la participación por ende el personal no muestra sentido de pertenencia.
	La entidad no cuenta con un plan de ascenso laboral, por ende, no sienten sentido de pertenencia.
	La empresa no realiza evaluaciones de desempeño para mejorar sus capacidades y habilidades.
El 87.50% de los trabajadores mencionan que a veces Mark Plas S.A.C., busca mejorar el desempeño por medio de incentivos no económicos	El gerente desconoce de los beneficios de los incentivos no económicos.
	El gerente desconoce de los tipos de incentivos no económicos que requiere el personal.
	El gerente desconoce de como medir la efectividad de un plan de incentivos.
El 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces tienen facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema.	En la empresa no se ha capacitado al personal para tomar decisiones por ende no existen estrategias o herramientas que permitan al trabajador resolver los problemas de manera eficiente.
	Los trabajadores desconocen de los procesos de la toma de decisiones.
	Los trabajadores desconocen de las herramientas para la toma de decisiones.
El 62.50% de los trabajadores mencionan que pocas veces para el desarrollo de estrategias empresariales muestran iniciativa.	Los trabajadores no muestran iniciativa porque no tienen confianza para expresar sus ideas y opiniones.
	La empresa no cuenta con grupos que se dediquen a generar ideas creativas para la innovación de los procesos internos de la empresa; por ende, esto impide que se promueva la iniciativa.
	Los trabajadores sienten temor o miedo a equivocarse al expresar sus ideas quise deba a que en la empresa no exista un buen buenas relaciones interpersonales en donde los trabajadores puedan compartir ideas y experiencias para crear nuevas formas de ejecutar sus funciones.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Sentido de pertenencia	El 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces sienten sensación de pertenencia debido a que la entidad	Fomenta la comunicación abierta y efectiva, a través de reuniones periódicas, de esta manera se puede lograr la participación activa de todos los miembros del equipo, de esta manera se pueden lograr que los trabajadores sientan que pertenecen a la empresa; ya que al fomentar el intercambio de ideas, opiniones y

	Mark Plas S.A.C. valora y aprecia los esfuerzos	<p>retroalimentación constructiva se logra que todos estén involucrados en el crecimiento de la empresa.</p> <p>Crear un plan de ascenso laboral, ya que esto no se limita a ser solo un cambio de título en el curriculum vitae; es, más bien, una transformación significativa en la trayectoria profesional del colaborador.</p> <p>Realizar evaluaciones de desempeño de forma semestral, ya que esto permite identificar las fortalezas y debilidades, de los trabajadores fortaleciendo su desarrollo personal y profesional al disponer de información valiosa para desarrollar nuevas habilidades o fortalecer las que ya tienen.</p>
Incentivos económicos no	El 87.50% de los trabajadores mencionan que a veces Mark Plas S.A.C., busca mejorar el desempeño por medio de incentivos económicos no	<p>Realizar una reunión con todos los miembros de la empresa para dar a conocer los beneficios de la implementación del plan de incentivos no económicos.</p> <p>Realiza encuestas o entrevistas a los empleados para comprender sus necesidades e intereses. Utiliza esa información como fuente principal para acertar en la elección de las recompensas más significativas.</p> <p>Medir la productividad, antes de implementar el plan, y después (1 o 2 veces al año).</p> <p>Aplica encuestas de satisfacción anónimas para conocer si están conformes con la implementación del plan de incentivos.</p> <p>Otorgar los siguientes incentivos no económicos, no solo para mejorar la motivación; sino también esto contribuye a reducir las tasas de rotación externa de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad horaria: Los empleados tienen la oportunidad de adaptar sus horarios de trabajo para conciliar mejor su vida personal y profesional. • Días libres remunerados: Los empleados reciben días libres pagados para descansar, atender asuntos personales o participar en actividades familiares. • Teletrabajo: Los empleados tienen la posibilidad de trabajar de forma remota desde sus hogares o cualquier otro lugar fuera de la oficina.

		<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y apreciación: Los empleados son reconocidos y apreciados por su desempeño y logros mediante elogios públicos, premios o programas de reconocimiento.
Toma de decisiones	El 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces tienen facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema.	<p>Capacitación a todos los miembros de la empresa en toma de decisiones ya que es una de las habilidades blandas que tanto directivos, administradores, líderes y profesionales deben aprender, pues en el mundo empresarial la toma de decisiones es crucial cuando se trazan estrategias que contribuyen a perfeccionar los procesos, aumentan la productividad o se emprenden acciones específicas para lograr los objetivos.</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Comunicación Efectiva • Retroalimentación Trabajo en Equipo • Problemas y decisiones. • Relaciones entre personas y acción directiva. • El proceso de toma de decisiones. • Decisiones intuitivas. <p>Duración: 1 mes Sesiones: 4 (1hora)</p> <p>Aplicar la lluvia de ideas o brainstorming tradicional, para tomar decisiones acertadas para resolver un problema, durante la sesión, a todos se les ocurren diferentes decisiones finales posibles y comparten sus ideas con el equipo; pues ninguna idea se rechaza hasta más adelante en el proceso.</p> <p>Realizar capacitaciones semestrales para dar a conocer los procesos de toma de decisiones y su implementación efectiva, debido a que el proceso de toma de decisiones es un método que consiste en identificar problemas, reunir información, analizar alternativas y elegir la mejor opción para lograr un resultado deseado.</p> <p>Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la decisión o problema • Reunir la información pertinente • Identificar las alternativas • Analizar la evidencia • Elegir entre las alternativas • Actuar

		<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la decisión
Iniciativa empresarial	El 62.50% de los trabajadores mencionan que pocas veces para el desarrollo de estrategias empresariales muestran iniciativa.	<p>Fomentar la iniciativa empresarial; a través de un liderazgo democrático, ya que este estilo de liderazgo bien implementado, el equipo a menudo se reúne para realizar sesiones de lluvia de ideas en las que cada miembro comparte sus ideas con sus compañeros. Esto permite que los miembros del equipo trabajen juntos para encontrar soluciones creativas y que los líderes usen la experiencia de los empleados de manera eficaz.</p> <p>Conformar equipos especialidades para implementar la innovación, pues un equipo enfocado únicamente en la innovación, permitirá alimentar diariamente la organización de nuevas ideas, que reinventen los procesos y mejoren los productos o servicios.</p> <p>Otorgar recompensas al trabajador más creativo: A cada empleado se le pide que tenga una idea innovadora cada fin de semana se premiara al que ha tenido la mejor idea. Es una forma de conseguir el interés y la implicación de todos los trabajadores, además de fomentar un ambiente distendido y de participación.</p>

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Fomenta la comunicación abierta y efectiva, a través de reuniones periódicas, de esta manera se puede lograr la participación activa de todos los miembros del equipo, de esta manera se pueden lograr que los trabajadores sientan que pertenecen a la empresa; ya que al fomentar el intercambio de ideas, opiniones y retroalimentación constructiva se logra que todos estén involucrados en el crecimiento de la empresa.	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Crear un plan de ascenso laboral, ya que esto no se limita a ser solo un cambio de título en el curriculum vitae; es, más bien, una transformación significativa en la trayectoria profesional del colaborador.	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Realizar evaluaciones de desempeño de forma semestral, ya que esto permite identificar las fortalezas y debilidades, de los trabajadores fortaleciendo su desarrollo personal y profesional al disponer de información valiosa para desarrollar nuevas habilidades o fortalecer las que ya tienen.	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Realizar una reunión con todos los miembros de la empresa para dar a conocer los beneficios de la implementación del plan de incentivos no económicos.	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Realiza encuestas o entrevistas a los empleados para comprender sus necesidades e intereses. Utiliza esa información como fuente principal para acertar en la elección de las recompensas más significativas.	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Medir la productividad, antes de implementar el plan, y después (1 o 2 veces al año).	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

<p>Aplica encuestas de satisfacción anónimas para conocer si están conformes con la implementación del plan de incentivos.</p> <p>Otorgar los siguientes incentivos no económicos, no solo para mejorar la motivación; sino también esto contribuye a reducir las tasas de rotación externa de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad horaria: Los empleados tienen la oportunidad de adaptar sus horarios de trabajo para conciliar mejor su vida personal y profesional. • Días libres remunerados: Los empleados reciben días libres pagados para descansar, atender asuntos personales o participar en actividades familiares. • Teletrabajo: Los empleados tienen la posibilidad de trabajar de forma remota desde sus hogares o cualquier otro lugar fuera de la oficina. <p>Reconocimiento y apreciación: Los empleados son reconocidos y apreciados por su desempeño y logros mediante elogios públicos, premios o programas de reconocimiento.</p>				
<p>Capacitación a todos los miembros de la empresa en toma de decisiones ya que es una de las habilidades blandas que tanto directivos, administradores, líderes y profesionales deben aprender, pues en el mundo empresarial la toma de decisiones es crucial cuando se trazan estrategias que contribuyen a perfeccionar los procesos, aumentan la productividad o se emprenden acciones específicas para lograr los objetivos.</p> <p>Temas:</p>	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Comunicación Efectiva Retroalimentación Trabajo en Equipo • Problemas y decisiones. • Relaciones entre personas y acción directiva. • El proceso de toma de decisiones. • Decisiones intuitivas. <p>Duración: 1 mes Sesiones: 4 (1hora)</p>				
<p>Aplicar la lluvia de ideas o brainstorming tradicional, para tomar decisiones acertadas para resolver un problema, durante la sesión, a todos se les ocurren diferentes decisiones finales posibles y comparten sus ideas con el equipo; pues ninguna idea se rechaza hasta más adelante en el proceso.</p>	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Realizar capacitaciones semestrales para dar a conocer los procesos de toma de decisiones y su implementación efectiva, debido a que el proceso de toma de decisiones es un método que consiste en identificar problemas, reunir información, analizar alternativas y elegir la mejor opción para lograr un resultado deseado.</p> <p>Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la decisión o problema • Reunir la información pertinente • Identificar las alternativas • Analizar la evidencia • Elegir entre las alternativas • Actuar • Revisar la decisión 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

Fomentar la iniciativa empresarial; a través de un liderazgo democrático, ya que este estilo de liderazgo bien implementado, el equipo a menudo se reúne para realizar sesiones de lluvia de ideas en las que cada miembro comparte sus ideas con sus compañeros. Esto permite que los miembros del equipo trabajen juntos para encontrar soluciones creativas y que los líderes usen la experiencia de los empleados de manera eficaz.	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Conformar equipos especialidades para implementar la innovación, pues un equipo enfocado únicamente en la innovación, permitirá alimentar diariamente la organización de nuevas ideas, que reinventen los procesos y mejoren los productos o servicios.	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Otorgar recompensas al trabajador más creativo: A cada empleado se le pide que tenga una idea innovadora cada fin de semana se premiara al que ha tenido la mejor idea. Es una forma de conseguir el interés y la implicación de todos los trabajadores, además de fomentar un ambiente distendido y de participación.	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

12. Cronograma de actividades

Nº	Actividades	Fecha	Termino	Año 2025																			
				Enero				Febrero				Marzo				Abril							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Fomenta la comunicación abierta y efectiva, a través de reuniones periódicas, de esta manera se puede lograr la participación activa de todos los miembros del equipo, de esta manera se pueden lograr que los trabajadores sientan que pertenecen a la empresa; ya que al fomentar el intercambio de ideas, opiniones y retroalimentación constructiva se logra que todos estén involucrados en el crecimiento de la empresa.	01-01-25	15-01-25	x	x																		
2	Crear un plan de ascenso laboral, ya que esto no se limita a ser solo un cambio de título en el curriculum vitae; es, más bien, una transformación significativa en la trayectoria profesional del colaborador.	01-01-25	15-01-25	x	x																		
3	Realizar evaluaciones de desempeño de forma semestral, ya que esto permite identificar las fortalezas y debilidades, de los trabajadores fortaleciendo su desarrollo personal y profesional al disponer de información valiosa para desarrollar nuevas habilidades o fortalecer las que ya tienen.	01-01-25	15-01-25	x	x																		
4	Realizar una reunión con todos los miembros de la empresa para dar a conocer los beneficios de la implementación del plan de incentivos no económicos.	16-01-25	31-01-25				x																
5	Realiza encuestas o entrevistas a los empleados para comprender sus necesidades e intereses. Utiliza esa información como fuente principal para acertar en la elección de las recompensas más significativas.	16-01-25	31-01-25				x																
6	Medir la productividad, antes de implementar el plan, y después (1 o 2 veces al año). Aplica encuestas de satisfacción anónimas para conocer si están conformes con la implementación del plan de incentivos. Otorgar los siguientes incentivos no económicos, no solo para mejorar la motivación; sino también esto contribuye a reducir las tasas de rotación externa de personal:	16-01-25	31-01-25				x																

	<ul style="list-style-type: none"> Flexibilidad horaria: Los empleados tienen la oportunidad de adaptar sus horarios de trabajo para conciliar mejor su vida personal y profesional. Días libres remunerados: Los empleados reciben días libres pagados para descansar, atender asuntos personales o participar en actividades familiares. Teletrabajo: Los empleados tienen la posibilidad de trabajar de forma remota desde sus hogares o cualquier otro lugar fuera de la oficina. Reconocimiento y apreciación: Los empleados son reconocidos y apreciados por su desempeño y logros mediante elogios públicos, premios o programas de reconocimiento. 																			
7	<p>Capacitación a todos los miembros de la empresa en toma de decisiones ya que es una de las habilidades blandas que tanto directivos, administradores, líderes y profesionales deben aprender, pues en el mundo empresarial la toma de decisiones es crucial cuando se trazan estrategias que contribuyen a perfeccionar los procesos, aumentan la productividad o se emprenden acciones específicas para lograr los objetivos.</p> <p>Temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de Comunicación Efectiva Retroalimentación Trabajo en Equipo Problemas y decisiones. Relaciones entre personas y acción directiva. El proceso de toma de decisiones. Decisiones intuitivas. <p>Duración: 1 mes Sesiones: 4 (1hora)</p>	16-01-25	31-01-25																	
8	<p>Aplicar la lluvia de ideas o brainstorming tradicional, para tomar decisiones acertadas para resolver un problema, durante la sesión, a todos se les ocurren diferentes decisiones finales posibles y comparten sus ideas con el equipo; pues ninguna idea se rechaza hasta más adelante en el proceso.</p>	01-02-25	28-02-25																	
9	<p>Realizar capacitaciones semestrales para dar a conocer los procesos de toma de decisiones y su implementación efectiva, debido a que el proceso de toma</p>	01-03-25	31-03-25																	

	<p>de decisiones es un método que consiste en identificar problemas, reunir información, analizar alternativas y elegir la mejor opción para lograr un resultado deseado.</p> <p>Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la decisión o problema • Reunir la información pertinente • Identificar las alternativas • Analizar la evidencia • Elegir entre las alternativas • Actuar • Revisar la decisión 																		
10	<p>Fomentar la iniciativa empresarial; a través de un liderazgo democrático, ya que este estilo de liderazgo bien implementado, el equipo a menudo se reúne para realizar sesiones de lluvia de ideas en las que cada miembro comparte sus ideas con sus compañeros. Esto permite que los miembros del equipo trabajen juntos para encontrar soluciones creativas y que los líderes usen la experiencia de los empleados de manera eficaz.</p>	01-04-25	30-04-25											X	X	X	X		
11	<p>Conformar equipos especialidades para implementar la innovación, pues un equipo enfocado únicamente en la innovación, permitirá alimentar diariamente la organización de nuevas ideas, que reinventen los procesos y mejoren los productos o servicios.</p>	01-04-25	30-04-25											X	X	X	X		
12	<p>Otorgar recompensas al trabajador más creativo: A cada empleado se le pide que tenga una idea innovadora cada fin de semana se premiara al que ha tenido la mejor idea. Es una forma de conseguir el interés y la implicación de todos los trabajadores, además de fomentar un ambiente distendido y de participación.</p>	01-04-25	30-04-25											X	X	X	X		

VI. Conclusiones

Se determino las características motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, debido a que existió la necesidad de lograr que todos los miembros de la empresa participen en el proceso de toma decisiones, generando ideas innovadoras y contribuyendo al crecimiento y la competitividad de la empresa; asimismo, gracias a la aplicación de las acciones de mejora se podrá fomentar una cultura de trabajo positiva, el entusiasmo e impulso son sentimientos que inspiran a otros, mejorando el trabajo en equipo y creando una atmósfera de apoyo.

La mayoría de los trabajadores mencionan que siempre sienten satisfacción personal debido a que perciben que las tareas que realiza contribuyen al crecimiento de la empresa, mencionan que a veces sienten sensación de pertenencia debido a que la valora y aprecia los esfuerzos, consideran que siempre son desafiantes, ya que asumen nuevos retos que permiten incrementar las competencias, mencionan que siempre el gerente busca mejorar el desempeño a través de incentivos económicos, mencionan que a veces se busca mejorar el desempeño por medio de incentivos no económicos, consideran que siempre se otorgan recompensas justas y equitativas en base al desempeño, mencionan que siempre la empresa busca mejorar las condiciones laborales a través de espacios físicos adecuados y mencionan que siempre el gerente promueve el desarrollo profesional a por medio de capacitaciones periódicas.

La mayoría de los trabajadores consideran que siempre el establecimiento de niveles jerárquicos permite una mejor comunicación entre los departamentos de la empresa, consideran que siempre el puesto que ocupado está en base a la especialidad, mencionan que siempre muestran respeto y amabilidad con sus compañeros, mencionan que siempre el líder busca promover el trabajo colaborativo, mencionan que siempre el líder busca promover el trabajo en equipo, consideran que siempre demuestra capacidad para la comunicación asertiva, ya que al interactuar con los compañeros es de forma honesta y directa sin herir los sentimientos, mencionan que a veces tienen facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema y mencionan que pocas veces para el desarrollo de estrategias empresariales muestran iniciativa.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

VII. Recomendaciones

Crear nuevas acciones de mejora, para ello se debe seguir realizando estudios sobre las variables debido motivación laboral y clima organizacional, para mejorar la productividad, pues al aplicar las acciones de mejora los trabajadores podrán realizar con más eficacia y eficiencia sus funciones, pues se verán impulsados a lograr los objetivos por obtener las recompensas deseadas.

Implementar un plan de incentivos para mantener a los trabajadores motivados favorece a un buen ambiente y a que se formen relaciones sanas entre los compañeros y el líder; además permite generar lealtad de los empleados, pues percibirán que la entidad los valora y muestra compromiso por su crecimiento profesional.

Brindar retroalimentación y evaluación, para ello se deben realizar reuniones semanales con el fin de que los empleados una vía para expresar sus opiniones y necesidades, permitiendo ajustes oportunos y mejoras en los programas de formación; esto se debe acompañar de evaluaciones periódicas para hacer mejoras en el proceso de formación; pues con un feedback y evaluaciones oportunas, se garantizan mejores estrategias de formación para maximizar su impacto y relevancia.

Aplicar las estrategias, acciones, empleando los recursos que se proponen en el Plan de mejora, de esta forma se potenciará las acciones de la motivación laboral y el clima organizacional.

Referencias bibliográficas

- Abad, E., González, M., y López, E. (2022). El proceso de toma de decisiones basado en métodos cuantitativos: análisis de tendencias en el ámbito corporativo. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, 34, 118–136. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.5135>
- Aldaz, M., Alvarado, M., Castro, M., y Fajardo, M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Ángel, E. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabri-Hidelec del cantón La Libertad*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7528>
- Arce, L. Y Jayo, A. (2022). *Motivación y productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/7044>
- Arrollo, L. (2024). *Importancia de mantener la motivación de tu equipo de trabajo: Clave para el éxito empresarial*. <https://www.hrcs.es/noticias/importancia-de-mantener-la-motivacion-de-tu-equipo-de-trabajo-clave-para-el-exito-empresarial>
- Blanco, A., Vásquez, Á., García, R., y Melamed, E. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(2), 133-147. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32429>
- Cabrera, L. (2020). *Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes – Jaén*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2656>
- Carvajal, D., y Gelves, I. E. (2020). La motivación laboral, clave del éxito empresarial. *Apuntes de Administración (Universidad Francisco de Paula Santander)*, 4(1). <https://doi.org/10.22463/25394649.3607>
- Castillo, K. (2021). *Salario emocional y motivación laboral en trabajadores de una empresa logística de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5462>

- Cavero, S. (2024). La libertad de expresión en el trabajo: Una innovadora contribución a entornos laborales seguros y saludables. *Laborem*, 22(29), pp. 19–38. <https://doi.org/10.56932/laborem.22.29.1>
- Cedillo, D., Jaya, I., Macías, B., y Barreno, D. (2024). Análisis de Modelos de Motivación Personal, como Estrategia de Cultura Organizacional, Caso de Estudio Empresa DC La Feria Electrodomésticos. *593 digital publisher CEIT*, 9(1), 15-27. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2142>
- Cenepo, A., y González, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología yquot;JANGyQuot;*, 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Chele, G. (2022). *Motivación laboral y productividad en las microempresas del sector comercial del Cantón La Libertad*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7583>
- Delgado, L. (2022). *Clima y rendimiento laboral en la empresa Delcorp International S.A.C., 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6791>
- Diario Gestión. (2023, 27 julio). Más de la tercera parte de empleados peruanos se sentiría desmotivado con su trabajo. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/mas-de-la-tercera-parte-de-empleados-peruanos-se-sentirian-desmotivados-con-su-trabajo-noticia/#:~:text=El%2036%25%20de%20trabajadores%20peruanos,el%2044%25%20dijo%20sentirse%20as%C3%AD>.
- Diario La Razón. (2023, 18 junio). El 90% de los españoles están desmotivados en su puesto de trabajo. *La Razón*. https://www.larazon.es/economia/90-espanoles-estan-desmotivados-puesto-trabajo_20230618648eace2e9f5530001c0ead8.html
- Erazo, P., Corredor, K., y Corrales, L. (2023). Motivación laboral: análisis bibliométrico y revisión de tendencias. *Revista perspectiva empresarial*, 10(1), 132–149. <https://doi.org/10.16967/23898186.822>
- Escobar, J. (2023). *Alertan que dos de cada diez empleados en Colombia se sienten desmotivados en los trabajos*. <https://www.infobae.com/colombia/2023/02/19/alertan-que-dos-de-cada-diez-empleados-en-colombia-se-sienten-desmotivados-en-los->

- Maquiladora de Exportación (IME) de Ciudad Juárez, México. *Revista Espacios*; 45 (3), 36-48. <https://www.revistaespacios.com/a24v45n03/a24v45n03p04.pdf>
- Mendoza, M. (2022). *Motivación y productividad de los empleados de la distribuidora DistrikAzúay S.A. de la ciudad de Cuenca*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7622?mode=full>
- Miranda, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la casa comercial Novicompu del cantón La Libertad año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8719>
- Montero, H. (2023). *El 90% de los españoles están desmotivados en su puesto de trabajo*. https://www.larazon.es/economia/90-espanoles-estan-desmotivados-puesto-trabajo_20230618648eace2e9f5530001c0ead8.html
- Mora, V., López, N., Larrea, E., Pérez, H., Aldáz, O., y Criollo, R. (2024). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca en el proceso de enseñanza-aprendizaje: Una Revisión Sistemática. *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 9(2), 95–111. <https://doi.org/10.33262/rmc.v9i2.3105>
- Moreno, R. (2021). El liderazgo transformacional. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 2(3), 22-39. <https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/22>
- Navarrete, M., Vera, L., y Zambrano, G. (2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 511-523. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2337>
- Nieto, M. B. (2024). Reseña: Metodología de la Investigación Científica en Derecho. Principios. Criterios. Técnicas (2023) de Ezequiel Abásolo. *Revista de Derecho*, (29), 3945. <https://doi.org/10.22235/rd29.3945>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe: (2 ed.)*. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/127116>
- Nolazco, F., Menacho, J., y Bardales, A. (2021). Metodología de la investigación científica (MIC) en la educación básica regular. El caso peruano. *Espíritu Emprendedor TES*, 5(3), 61–82. <https://doi.org/10.33970/eetes.v5.n3.2021.277>
- Núñez, M., y Muñoz, D. (2024). Niveles de estrés laboral en funcionarios del Departamento Regional de Atención Primaria a la Salud y las Unidades de Salud Familiar – Pilar, 2021: Levels of work stress in officials of the Regional Department of Primary Health

- Care and Family Health Units – Pilar, 2021. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2), 1677 – 1688. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1979>
- Olaz, Á. (2024). Definiendo el clima laboral. 100 años de revisión bibliográfica. *Revista Internacional De Organizaciones*, (32), 123–145. <https://doi.org/10.17345/rio32.458>
- Olivera, D. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Rev. cient. UCSA*; 8 (2), 45-87. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003
- Prieto, A., Díaz, K., Villao, S., Barzola, Ángel. Q., y Romero, G. (2024). El papel de la motivación intrínseca en el aprendizaje escolar: estrategias para fomentarla en el aula. *South Florida Journal of Development*, 5(7), e4125. <https://doi.org/10.46932/sfjdv5n7-023>
- Quispe, J. (2024). *Motivación laboral en los colaboradores de la Empresa Aless E.I.R.L en el área de ventas de la ciudad de Sicuani, Cusco 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/6462>
- Reategui, E. (2021). Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Luyando en el periodo 2021. *Revista científica PAKAMUROS*; 9 (3), 127-185. <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/147>
- Reis, A., Costa, R., y Carrizo, A. (2024). Impulsores y obstáculos de la iniciativa empresarial de los refugiados. La perspectiva del país de acogida. *Cuadernos De Gestión*, 24(2), 95–110. <https://doi.org/10.5295/cdg.231958ac>
- Repetto, A. y Riva, G. (2023). *El clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/525845>
- Reyna, R. (2024). Estructura organizacional y la Gestión administrativa en el servicio de suministro de energía eléctrica en el Perú, 2019. *Revista ciencia y tecnología*, 20(1), 75-87. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2024.01.06>
- Rodríguez, C., Breña, J. L., y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial Científica 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>

- Rodríguez, M., Mala, M., Alcívar, V., y Zambrano, C. (2024). La Importancia de la Motivación Intrínseca y Extrínseca en la Enseñanza del Inglés en el Nivel Básico Elemental. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 4593-4617. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9021
- Rosales, P. (2023). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional del Centro Comercial Buenaventura Moreno en el cantón La Libertad*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9129>
- Salinas, M., Riofrío, V., Labanda, C., y Jumbo, G. (2024). La Comunicación Asertiva en Estudiantes de las Carreras Pedagógicas. Una Habilidad Social Necesaria en el Contexto Actual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 2083-2094. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10642
- Sánchez, A. (2022). Condiciones laborales durante la pandemia. *Revista Argentina de Medicina*, 9(4). <https://www.revistasam.com.ar/index.php/RAM/article/view/657>
- Seminario, R., y Mallcco, S. (2022). Clima organizacional en los trabajadores del supermercado Plaza Veá – Ica, 2022. *Ágora Rev. Cient*; 9 (1), 9-16. <https://doi.org/10.21679/201>
- Serrate, K. (2023). *Clima Laboral y productividad en una empresa del sector retail, San Martín de Porres, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/136070>
- Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista Industrial Data*, 26(2), 217-237. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/25407>
- Tinoco, G. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Universidad Ricardo Palma*; 26 (2). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/25407>
- Torres, D., Arce, L., y Ibarguen, H. (2019). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas CUC*, 41(1), 9–24. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Econ.1>
- Vera, G., y Ayala, D. (2023). Efecto del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores. Caso: Hospital Universitario de Guayaquil 2023. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*; 10 (3). <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1219>

Vizcaíno, C., Celin, M., Imbacuan, J., y Flores, O. (2024). La Motivación y su impacto en el Rendimiento Académico en los estudiantes universitarios: Revisión Sistemática. *Revista Interdisciplinaria De Educación, Salud, Actividad Física Y Deporte, 1(2)*, 38–52.
<https://revistainterdisciplinaria.com/index.php/home/article/view/16> (Original work published 10 de mayo de 2024)

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 15 de septiembre del 2024

CARTA N° 0000001631- 2024-CGI-VI-ULADECH CATOLICA

Señor/a:

ALEJANDO MÁRQUEZ SÁNCHEZ
IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C
Presente.

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 47071525, durante el período de 18-09-2024 al 19-09-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

Alejandro Márquez Sánchez
Gerente general

Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



RUC: 20510517777

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”.

Fecha 18 de setiembre del 2024.
Oficio 001/2024 IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C.
Dr. Nilo Velásquez Castillo

Coordinador de Gestión de Investigación
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
Presente. -

Asunto: Aceptación para el desarrollo de la investigación
Referencia: CARTA N° 0000001631- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerle llegar un cordial saludo en nombre de la Empresa IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C., ubicada en el distrito de Lima, Provincia de Lima; Región Lima.

Me complace informarle que el/la Sr./ VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO, con DNI N° 47071525 egresada del Programa de Estudios de Administración, de la ULADECH Católica, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia, donde solicita autorización para el recojo de los datos de la investigación titulada: MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTICULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024.

Por tal motivo, se acepta lo solicitado, asimismo, se autoriza a incluir el nombre de nuestra empresa en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, reiterando mis muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Alejandro Márquez Sánchez
Gerente general

Anexo 3. Matriz de Consistencia

Título: Motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuáles son las características motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles son las características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024? ¿Cuáles son las características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las características motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de la motivación laboral en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024. Identificar las características del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.</p>	<p>En el estudio, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo</p>	<p>Variable 1: Motivación laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación intrínseca • Motivación extrínseca <p>Variable 2: Clima organizacional Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Relaciones interpersonales • Empowerment 	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo de prouesta Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra Población: 8 trabajadores Muestra: 8 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 4. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la tienda de artículos para el hogar,
Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Motivación laboral

Escala:

Siempre : 5
Casi siempre : 4
A veces : 3
Pocas veces : 2
Nunca : 1

Dimensión 1: Motivación intrínseca	1	2	3	4	5
1. ¿Siente satisfacción personal debido a que percibe que las tareas que realiza contribuyen al crecimiento de Mark Plas S.A.C?					
2. ¿Siente sensación de pertenencia debido a que la empresa Mark Plas S.A.C., valora y aprecia sus esfuerzos?					
3. ¿Usted es una persona desafiante es decir asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias?					
Dimensión 2: Motivación extrínseca					
4. ¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar su desempeño a través de incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo)?					
5. ¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar su desempeño a través de incentivos no económicos (Días libres, flexibilidad horaria)?					
6. ¿La Mark Plas S.A.C., otorga recompensas justas y equitativas en base a su desempeño?					
7. ¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar sus condiciones laborales a través de espacios físicos adecuados?					

8. ¿La Mark Plas S.A.C., promueve su desarrollo profesional a través de capacitaciones periódicas?					
--	--	--	--	--	--



Respecto a la variable: Clima organizacional

Escala:

- Siempre : 5
- Casi siempre : 4
- A veces : 3
- Pocas veces : 2
- Nunca : 1

Dimensión 1: Estructura organizacional	1	2	3	4	5
9. ¿El establecimiento de los niveles jerárquicos permite una mejor comunicación entre los departamentos de Mark Plas S.A.C.?					
10. ¿El puesto que ocupa está en base a su especialidad es decir puede aplicar al máximo sus habilidades profesionales?					
Dimensión 2: Relaciones interpersonales					
11. ¿Usted muestra respeto y amabilidad con sus compañeros?					
12. ¿El líder busca promover el trabajo colaborativo?					
13. ¿El líder busca promover el trabajo en equipo?					
14. ¿Demuestra capacidad para la comunicación asertiva, es decir interactúa con sus compañeros de forma honesta y directa sin herir los sentimientos?					
Dimensión 3: Empowerment					
15. ¿Usted tiene facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema?					
16. ¿Para el desarrollo de las estrategias empresariales usted muestra iniciativa?					

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido N° DNI: 70117561 Edad: 42 Teléfono / Celular: 912 937 055 Email:	
Título profesional: Administración. Grado Académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> <u>Doctorado</u> _____ Especialidad: Gestión pública Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
Identificación del proyecto de Investigación o Tesis Título: MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024. Autor(es): VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO Programa Académico: Administración	
 Firma	 Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO

DNI: 47071525

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024								
	VARIABLE 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Siente satisfacción personal debido a que percibe que las tareas que realiza contribuyen al crecimiento de Mark Plas S.A.C?	x		x		x		
2	¿Siente sensación de pertenencia debido a que la empresa Mark Plas S.A.C., valora y aprecia sus esfuerzos?	x		x		x		
3	¿Usted es una persona desafiante es decir asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias?	x		x		x		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca							
1	¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar su desempeño a través de incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo)?	x		x		x		
2	¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar su desempeño a través de incentivos no económicos (Días libres, flexibilidad horaria)?	x		x		x		

3	¿La Mark Plas S.A.C., otorga recompensas justas y equitativas en base a su desempeño?	x		x		x	
4	¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar sus condiciones laborales a través de espacios físicos adecuados?	x		x		x	
5	¿La Mark Plas S.A.C., promueve su desarrollo profesional a través de capacitaciones periódicas?	x		x		x	
Variable 2: Clima organizacional							
Dimensión 1: Estructura organizacional							
1	¿El establecimiento de los niveles jerárquicos permite una mejor comunicación entre los departamentos de Mark Plas S.A.C.?	x		x		x	
2	¿El puesto que ocupa está en base a su especialidad es decir puede aplicar al máximo sus habilidades profesionales?	x		x		x	
Dimensión 2: Relaciones interpersonales							
1	¿Usted muestra respeto y amabilidad con sus compañeros?	x		x		x	
2	¿El líder busca promover el trabajo colaborativo?	x		x		x	
3	¿El líder busca promover el trabajo en equipo?	x		x		x	
4	¿Demuestra capacidad para la	x		x		x	

	comunicación asertiva, es decir interactúa con sus compañeros de forma honesta y directa sin herir los sentimientos?							
	Dimensión 3: Empowerment							
1	¿Usted tiene facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema?	x		x		x		
2	¿Para el desarrollo de las estrategias empresariales usted muestra iniciativa?	x		x		x		

Recomendaciones:

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: _____ DNI: _____



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelid
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - AIJA

Firma



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Walter Ronald Heredia Jiménez

N° DNI: 08157798

Edad:

Teléfono / Celular: 9278343989

Email: ronalds.hj@hotmail.com

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría x Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Tecnológica del Perú

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024.

Autor(es):

VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO

Programa Académico:

Administración


Mtr. Walter Ronald Heredia Jiménez
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 32239

Firma



Huella

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Walter Ronald Heredia Jiménez

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO
DNI: 47071525

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024								
	VARIABLE 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Siente satisfacción personal debido a que percibe que las tareas que realiza contribuyen al crecimiento de Mark Plas S.A.C?	x		x		x		
2	¿Siente sensación de pertenencia debido a que la empresa Mark Plas S.A.C., valora y aprecia sus esfuerzos?	x		x		x		
3	¿Usted es una persona desafiante es decir asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias?	x		x		x		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca							
1	¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar su desempeño a través de incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo)?	x		x		x		
2	¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar su desempeño a través de incentivos no económicos (Días libres, flexibilidad horaria)?	x		x		x		

3	¿La Mark Plas S.A.C., otorga recompensas justas y equitativas en base a su desempeño?	x		x		x		
4	¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar sus condiciones laborales a través de espacios físicos adecuados?	x		x		x		
5	¿La Mark Plas S.A.C., promueve su desarrollo profesional a través de capacitaciones periódicas?	x		x		x		
Variable 2: Clima organizacional								
Dimensión 1: Estructura organizacional								
1	¿El establecimiento de los niveles jerárquicos permite una mejor comunicación entre los departamentos de Mark Plas S.A.C.?	x		x		x		
2	¿El puesto que ocupa está en base a su especialidad es decir puede aplicar al máximo sus habilidades profesionales?	x		x		x		
Dimensión 2: Relaciones interpersonales								
1	¿Usted muestra respeto y amabilidad con sus compañeros?	x		x		x		
2	¿El líder busca promover el trabajo colaborativo?	x		x		x		
3	¿El líder busca promover el trabajo en equipo?	x		x		x		
4	¿Demuestra capacidad para la	x		x		x		

	comunicación asertiva, es decir interactúa con sus compañeros de forma honesta y directa sin herir los sentimientos?							
	Dimensión 3: Empowerment							
1	¿Usted tiene facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema?	x		x		x		
2	¿Para el desarrollo de las estrategias empresariales usted muestra iniciativa?	x		x		x		

Recomendaciones:

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto:

DNI:


Mtr. Walter Ronald Heredia Jiménez
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD 32239

Firma



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Alan Manuel Rubín Robles

N° DNI: 43475619

Edad: 38

Teléfono / Celular: 952068664 **Email:** arubin@undar.edu.pe

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría x Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024.

Autor(es):

VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO

Programa Académico:

Administración



The image shows a handwritten signature in black ink over a horizontal line. Below the signature is a blue rectangular stamp with the text: "Mg. Alan Manuel Rubín Robles", "LICENCIADO EN ADMINISTRACION", and "CUAD N° 15227".

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Alan Manuel Rubín Robles

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



VIVIANA ROSMERY RUIZ ACHO
DNI: 47071525

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024								
	VARIABLE 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Siente satisfacción personal debido a que percibe que las tareas que realiza contribuyen al crecimiento de Mark Plas S.A.C?	x		x		x		
2	¿Siente sensación de pertenencia debido a que la empresa Mark Plas S.A.C., valora y aprecia sus esfuerzos?	x		x		x		
3	¿Usted es una persona desafiante es decir asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias?	x		x		x		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca							
1	¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar su desempeño a través de incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo)?	x		x		x		
2	¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar su desempeño a través de incentivos no económicos (Días libres, flexibilidad horaria)?	x		x		x		

3	¿La Mark Plas S.A.C., otorga recompensas justas y equitativas en base a su desempeño?	x		x		x		
4	¿La empresa Mark Plas S.A.C., busca mejorar sus condiciones laborales a través de espacios físicos adecuados?	x		x		x		
5	¿La Mark Plas S.A.C., promueve su desarrollo profesional a través de capacitaciones periódicas?	x		x		x		
Variable 2: Clima organizacional								
Dimensión 1: Estructura organizacional								
1	¿El establecimiento de los niveles jerárquicos permite una mejor comunicación entre los departamentos de Mark Plas S.A.C.?	x		x		x		
2	¿El puesto que ocupa está en base a su especialidad es decir puede aplicar al máximo sus habilidades profesionales?	x		x		x		
Dimensión 2: Relaciones interpersonales								
1	¿Usted muestra respeto y amabilidad con sus compañeros?	x		x		x		
2	¿El líder busca promover el trabajo colaborativo?	x		x		x		
3	¿El líder busca promover el trabajo en equipo?	x		x		x		
4	¿Demuestra capacidad para la	x		x		x		

	comunicación asertiva, es decir interactúa con sus compañeros de forma honesta y directa sin herir los sentimientos?							
	Dimensión 3: Empowerment							
1	¿Usted tiene facultad para tomar decisiones frente a cualquier problema?	x		x		x		
2	¿Para el desarrollo de las estrategias empresariales usted muestra iniciativa?	x		x		x		

Recomendaciones:

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto:

DNI:



Mg. Alan Manuel Rubin Pobles
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
C.I.A.S. N° 15227

Firma



Confiabilidad

MOTIVACIÓN LABORAL PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR, IMPORTACIONES MARK PLAS S.A.C, LIMA, 2024

No (participante)	MOTIVACIÓN LABORAL								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	5	5	5	5	5	5	5	39
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	3	3	5	5	3	34
6	4	4	4	3	3	4	4	3	29
7	5	5	5	3	3	5	5	3	34
8	4	4	4	3	3	4	4	3	29

VARIANZA POBLACIONAL 0.23 0.19 0.23 0.86 0.86 0.23 0.23 0.86 17.61

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

$K =$	8 item
$K/(K-1)$	1.143
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	3.70
$s_t^2 =$	17.61
ALFA =	0.903

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.903; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

No	CLIMA ORGANIZACIONAL								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	3	3	5	5	5	36
6	4	4	4	3	3	4	4	4	30
7	5	5	5	3	3	5	5	5	36
8	4	4	4	3	3	4	4	4	30

VARIANZA POBLACIONAL 0.19 0.19 0.23 0.86 0.86 0.23 0.23 0.23 15.44

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

$K =$	8 item
$K/(K-1) =$	1.143
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	3.03
$s_t^2 =$	15.44
ALFA =	0.918

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.918; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (CIENCIAS SOCIALES)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Y es dirigido por Ruiz Acho, Viviana Rosmery, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 7 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo anavivi_1992@outlook.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ruiz Acho, Viviana Rosmery, identificado (a) con DNI: 47071525, con domicilio real: Urb jardines de Shangri-la Mz K Lt 11 Pte piedra.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 2411060003 de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-2:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Motivación laboral para la mejora del clima organizacional en la tienda de artículos para el hogar, Importaciones Mark Plas S.A.C, Lima, 2024. Los datos son reales, es decir no hubo fabricación de resultados.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 11 de setiembre del 2024.



Firma del estudiante/bachiller
DNI: 47071525



Huella Digital