

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL,  
DEDICADA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS,  
AYACUCHO 2023.**

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

**AUTORA:**

**GUILLEN GUTIERREZ, MIRIAN AYDEE**

**ORCID: 0000-0001-6683-9181**

**ASESOR:**

**DR. CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID 0000-0002-6399-5928**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0098-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:30** horas del día **15** de **Enero** 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:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICADA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023.**

**Presentada Por :**  
(3111182541) **GUILLEN GUTIERREZ MIRIAN AYDEE**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, 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:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
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 EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICADA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023. Del (de la) estudiante GUILLEN GUTIERREZ MIRIAN AYDEE, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% 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, 18 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## DEDICATORIA

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

## **AGRADECIMIENTO**

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.

## ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA .....	I
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	II
CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	III
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.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases teóricas.....	12
2.3 Hipótesis.....	21
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Nivel, Tipo y diseño de Investigación.....	22
3.2. Población y Muestra.....	22
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	25
3.5. Método de análisis de datos.....	25
3.6. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES.....	59

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	60
ANEXOS .....	67
Anexo 01. Matriz de Consistencia .....	67
Anexo 02. Instrumento de recolección de información .....	68
Anexo 03. Validez del instrumento .....	70
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento .....	85
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado .....	86
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	87
Anexo 07. Evidencias de ejecución (base de datos, declaración jurada) .....	89

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. ....	28
Tabla 2. Características de la motivación extrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. ....	30
Tabla 3. Características de la estructura organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. ....	32
Tabla 4. Características de los estilos de dirección de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. ....	34
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. ....	36

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de la motivación intrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. ....	29
Figura 2. Características de la motivación extrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. ....	31
Figura 3. Características de la estructura organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. ....	33
Figura 4. Características de los estilos de dirección de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. ....	35

## RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general; determinar las características de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 10 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 21 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: El 40.00% de los trabajadores casi siempre llega con puntualidad al centro de labores. El 60.00% rara vez han recibido algún reconocimiento por su trabajo. El 60.00% indicaron que un programa de bonificaciones a veces mejoría el logro de los objetivos. El 60.00% indicaron que a veces los beneficios que otorga la empresa son atractivos. El 60.00% indicaron que a rara vez en el equipo de trabajo existe un compañero que motive el logro de las tareas. Se concluye en la microempresa en estudio, no se busca aplicar mecanismos e iniciativas para incentivar a los colaboradores e incrementar su compromiso, es por ello que la organización debe brindar todos los recursos necesarios a los trabajadores para que no exista algún inconveniente que los limite a desarrollar todo su potencial, de tal forma que los colaboradores brinden lo mejor de sí y sientan que su éxito se ve reflejado en el crecimiento de la empresa.

Palabras clave: Clima Organizacional, Micro y pequeña empresa, Motivación laboral.

## **ABSTRACT**

The research proposed as a general objective; determine the characteristics of work motivation for the organizational climate of the Punto Azul store, dedicated to the sale of men's clothing, Ayacucho 2023; The type of research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 10 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 21 questions on a Likert scale, the results were: 40.00% of the workers almost always arrive punctually at the work center. 60.00% have rarely received any recognition for their work. 60.00% indicated that a bonus program sometimes improved goal achievement. 60.00% indicated that sometimes the benefits provided by the company are attractive. 60.00% indicated that there is rarely a colleague in the work team who motivates the achievement of tasks. It is concluded that in the microenterprise under study, it is not sought to apply mechanisms and initiatives to encourage collaborators and increase their commitment, which is why the organization must provide all the necessary resources to workers so that there is no inconvenience that limits them to develop their full potential, so that employees give their best and feel that their success is reflected in the growth of the company.

Keywords: Care processes, personnel selection, improvement proposal.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el problema que dificulta el crecimiento de las empresas es que no cuentan con trabajadores motivados, además los líderes no los dejan participar en el proceso de toma de decisiones, esto trae como consecuencia insatisfacción del personal, un clima organizacional negativo, no se trabaja en equipo, por lo tanto, las Mypes deberían crear programa de motivación laboral, así como plan de incentivos económicos y no económicos (Sistema Nacional de Mipymes, 2019).

En España los gerentes de las pymes no se preocupan por mejorar la motivación laboral y clima organizacional, debido a que en algunos casos los liderazgos no se ejercen como deberían, es decir se abusa de la autoridad y del orden y mando sin hacer un esfuerzo por convencer o, por el contrario, el líder está ausente y deja abandonado a su equipo, que no cuenta con ningún referente al cual acudir. Ambos casos son negativos y repercuten en la motivación de los trabajadores; cabe decir que estos problemas se presentan pese a que las pymes siguen contribuyendo de forma significativa al crecimiento de las economías locales; además, su contribución económica también se mantendrá en este periodo: se prevé que alcance los 317.200 millones de euros en 2025, suponiendo el 58,1 % del VAB empresarial español (Centre for Economic and Business Research, 2023).

En Colombia los representantes de las Mypes presentan problemas como, por ejemplo: La mala comunicación o entendimiento con los rangos superiores y compañeros, esta tal vez sea la más recurrente. El problema se agrava cuando hay, no sólo falta de comunicación, sino que el trabajador tiene temor a comunicar algunos problemas ya sea porque se pueden tomar algunas repercusiones, etc. Cuando los jefes no escuchan o valoran las ideas de sus empleados se crea un clima de inseguridad, el trabajador no se siente cómodo aportando sus opiniones o dando su puntos de vista; queda claro que los representantes no toman importancia la mejora de la motivación a pesar que tienen que conocimiento del gran aporte que tienen como empresa en el mercado empresarial, es decir tienen un efecto positivo importante tanto para el desarrollo, como para el crecimiento de la economía nacional, se estima que las mipymes representan el 90% del sector productivo nacional y generan el 78% de los empleos en todo el país. Además, según este mismo organismo, este grupo de empresas son responsables de generar el 40% del PIB nacional (Departamento Administrativo de Estadísticas (DANE), 2021).

En el Perú la mayoría de los trabajadores de las mypes se encuentra desmotivado y sienten que el clima organizacional es débil, dichos problemas se derivan de la falta de flexibilidad, lo cual está relacionada con los horarios de entrada y salida del trabajo y con la posibilidad de trabajar desde casa. Este es un desafío para la mayoría de las empresas, por lo que es importante reconocerlo y trabajar con una plantilla laboral (lista estructurada que recoge información clave de los trabajadores) y así llegar a un compromiso por ambas partes; es necesario mencionar que de acuerdo con cifras de la Enaho, en 2021, las mypes en el Perú representaron el 96% de las empresas peruanas y emplearon un 43% de la PEA, lo que evidenció una mejora de 16.4 puntos porcentuales (pp) en el porcentaje de esta que laboraba en 2020. Estas unidades de negocio registraron ventas anuales por S/ 107,945 millones, lo que significó un incremento del 78.5% frente a lo reportado en 2020, suma que equivale a un 12% del PBI; por ende, es necesario contar con trabajadores satisfechos en su ambiente de trabajo con el objetivo de seguir mejorando la productividad de estas empresas (Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), 2021).

A nivel local en la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho, lugar donde se desarrollará la investigación se pudo identificar que el personal a traviesa por problemas de desmotivación laboral lo cual implica que no se encuentran en un clima organizacional favorable, es decir el personal siente que sus esfuerzos no son reconocidos por la empresa, consideran que el líder no les deja participar en el proceso de toma de decisiones, además no existe coordinación entre los grupos de trabajo. Por todo lo expresado se plantea la siguiente preguntan de investigación: ¿Cuáles son las características de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023?; y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023?; ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023?; ¿Cuáles son las características de la estructura organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023?; ¿Cuáles son las características de los estilos de dirección de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023?; ¿Cuáles es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023?

Para resolver el problema se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. Y como objetivos específicos: Describir las características de la motivación intrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. Describir las características de la motivación extrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. Describir las características de la estructura organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. Describir las características de los estilos de dirección de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.

La investigación constituye un aporte teórico en la medida que incrementará el conocimiento sobre la importancia de mantener un nivel alto de motivación y clima laboral dentro de la organización que otorgue la satisfacción de las necesidades de los colaboradores, de la misma organización y del usuario externo. En la investigación se presentarán antecedentes y fundamentos teóricos que permiten abordar científicamente el problema planteado, pues el análisis de las diferentes teorías sobre la motivación y el clima laboral son importantes para dar respuesta a las interrogantes detectadas. En cuanto a las implicancias prácticas, contribuirá a plantear posibles soluciones a los problemas encontrados ya que los resultados serán de conocimiento a las autoridades y todo el personal involucrado. Los resultados de esta investigación sustentan la importancia del mantener una buena motivación y un clima laboral adecuado para así de esta manera los colaboradores manifiesten y demuestren su satisfacción tanto de la organización como las personales. Finalmente, en el aspecto metodológico, para el desarrollo de la investigación, se aplicará el método tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, y se usará técnica de encuesta para obtener información mediante cuestionarios efectuadas a trabajadores, para posteriormente determinar resultados y discusiones planteados en los objetivos.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

Daza (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Titulado *La motivación laboral como fuerza y eje fundamental del crecimiento de las ventas en las empresas*. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo, la población fue de 20 trabajadores los cuales a su vez fueron tomados como muestra, la técnica utilizada fue en la encuesta, valiéndose del instrumento cuestionario con una escala valorativa Likert el cual estuvo compuesto por 7 preguntas divididas en las dos variables. Los resultados fueron que el 50% se prueban así mismo para cumplir las metas profesionales. El 60% se esfuerzan poco, porque no creen que valga la pena esforzarse en este trabajo. el 70% consideran que a veces no se esfuerzan, porque sienten que están malgastando su tiempo en el trabajo. El 80% sienten como si los problemas de esta organización fuesen los suyos. El 100% no tienen fuerte sentido de permanencia con esta institución. El 80% consideran que sería muy difícil para dejar la organización ahora, el 60% consideran que, así recibieran beneficios, consideran dejar la organización. Se concluye que: Dentro del desarrollo de este estudio, el análisis de la motivación para el crecimiento de las ventas, se concentra en el aprovechamiento y en la identificación de las capacidades de cada trabajador para con ello tener un consolidado propositivo que fomente la realización de acciones diarias para el mejoramiento de la empresa y con ello un reflejo del creciente en sus ventas que permiten a su vez un mayor reconocimiento en el mercado.

Calderón (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Titulado *Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe banana de la ciudad de la Paz*. Tuvo como objetivo saber la conexión entre la motivación y la satisfacción laboral que trabaja dentro de la organización Joe banana de la ciudad de La Paz, este estudio sigue un diseño no experimental, la población en la que se aplicó el estudio está conformada por 150 personas de los tipos de personal de atención al público, cocineros, pasteleros, cajeros, meseros, meseros entre las edades de 20 a 45 años, entre mujeres y hombres, se utilizó una técnica de encuesta para la recolección de datos, y su instrumento fue un cuestionario con 12 preguntas, con los siguientes resultados: El 48% dice tener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, el 38% de la población dice que A VECES se comunica bien con sus

jefes, el 42% dice que a veces no le gustan las condiciones de trabajo, el 38% de la población dice que su trabajo no es seguro, El 66% manifiesta que el trabajo está bien iluminado, el 70% manifiesta que existen condiciones higiénicas adecuadas en el ambiente de trabajo, el 46% de los residentes manifiesta que el trato de los superiores a veces es adecuado, el 48% manifiesta que no hay orden en el trabajo ambiente. institución, el 50% manifiesta que los compañeros a veces están satisfechos con su trabajo, este aspecto numérico es bastante importante, el 54% de la población refiere que a veces a veces se lleva bien con sus superiores, el 42% refiere que a veces son buenos económicamente, el 40% refiere un sentimiento de cierta satisfacción en cuanto a la capacidad de tomar decisiones independientes sobre aspectos relacionados con el propio trabajo. Se encontró que; La relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz, se encontró que el nivel de motivación es superior al nivel de satisfacción en porcentaje, gracias a los elementos encontrados en la investigación. En otras palabras, la variable motivación y la variable satisfacción laboral están relacionadas con factores internos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que reemplazan a los externos (factores higiénicos o de mantenimiento, necesidad de energía, recompensa económica, seguridad y estabilidad).

Maldonado, Pico & Zarate (2022) en su tesis de licenciatura para la Institución Universitaria de Colombia, Colombia. Titulado Clima laboral y satisfacción laboral del recurso humano en la empresa Curtioriente, Bucaramanga - Colombia 2022. Tuvo como objetivo general proponer acciones de mejora para el proceso del talento humano, teniendo en cuenta el actual comportamiento dl clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa Curtioriente, la metodología aplicada fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo, la población fue de 20 colaboradores los cuales a su vez fueron tomados como muestra, la técnica utilizada fue en la encuesta, valiéndose del instrumento cuestionario con una escala valorativa Likert el cual estuvo compuesto por 22 preguntas divididas en las dos variables. Los resultados más resaltantes fueron que del 100% de los trabajadores encuestados el 55% son de género femenino, 35% tienen conocimiento de los objetivos de la empresa, el 55% consideran que los objetivos de la empresa son buenos, el 15.8% se sienten satisfechos en la empresa y logran cumplir con sus necesidades económicas, el 31.3% se sienten satisfechos en sus áreas de trabajo, el 90% afirman que existe una buena colaboración entre los trabajadores de la empresa, el 50% aporta como colaborador compartiendo conocimientos y experiencias, el 80% siempre está dispuesto a colaborar a

ayudar a sus compañeros, el 40% algunas veces se divierten con sus compañeros de otras áreas, el 60% afirma que la empresa algunas veces organiza paseos y actividades deportivas y otras actividades de diversión, el 60% participa como colaborador en las actividades de diversión organizadas por la empresa, el 60% asiste a actividades de diversión, el 40% algunas veces pide ayuda a sus compañeros en caso de dificultades, el 50% no se reúne con sus compañeros fuera de la empresa, el 60% no participan en actividades sociales como charlas o conferencias, el 50% participan en soluciones de problemas, el 70% comunica sus inquietudes ante un problema no resuelto, el 50% comparte sus dudas con sus compañeros, el 70% tienen libertad para hacer su trabajo con la aprobación de sus superiores, el 85% afirma que su jefe siempre toma decisiones justas, el 45% afirmo que su jefe siempre controla sus tareas realizadas, el 45% afirma que su jefe siempre ayuda a la mejora de su trabajo, el 65% está de acuerdo con la toma decisiones por su superior y siempre le dan la razón el 60% siempre hablan con sus superiores acerca de problemas que se presenten, el 55% recibieron toda la información acerca de la empresa antes de ingresar a esta, el 40% algunas veces toman decisiones sin consultar con su jefe, el 35% tienen un trato excelente con su jefe, el 35% son informados acerca de los acontecimientos en la empresa, el 45% se sienten realizados y satisfechos con el trabajo realizado, el 60% está conforme con su salario, prestaciones, el 75 % cuenta con el tiempo suficiente para el desarrollo d las tareas, el 50% considera que el control en la empresa es positivo, el 55% siempre con mucha frecuencia asume nuevas responsabilidades, el 40% siempre participan en la toma de decisiones, el 35% considera que la empresa siempre tiene en cuenta la situación personal del empleado, el 65% mantiene una relación excelente con sus compañeros, el 60% siempre logra resolver problemas presentados en su puesto de trabajo, el 85% sienten una confianza buena con su jefe, el 60% consideran que los directivos siempre tienen conocimiento de los problemas que se presentan, el 35% de los empleados lleva más 7 años laborando, el 95% sienten que su experiencia es importante, el 80% siempre conocen los resultados del trabajo realizado, el 50% habla con su jefe sobre los resultados obtenidos, el 20% califica como bueno la forma de control de su jefe en sus actividades, el 70% afirmo que siempre es necesaria la supervisión. Llegó a la conclusión que para la mayoría de los trabajadores la empresa aporta a su autoestima, reconocimiento, es decir existe un buen clima organizacional lo que es fundamental para el crecimiento de la empresa la cual cuenta con buenos canales de comunicación y confianza mutua, cabe resaltar que aún existe un porcentaje menor de

insatisfacción a lo cual se tiene que tomar atención con la finalidad de que el clima organizacional sea excelente.

Montejo (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad San Ignacio de Loyola, México. Titulado: *Clima organizacional de la empresa sociedad ferretera de comercio en su sede Buga para el año 2019*; planteó como objetivo general: Identificar la percepción del clima organizacional en la Sociedad Ferretera de Comercio en su sede Buga para mejorar y fortalecer los probables factores que impiden un buen nivel de satisfacción de los empleados. El estudio fue de tipo descriptivo de diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 10 gerentes a quienes se aplicó un cuestionario de 8 preguntas en escala Likert, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 60% indicó que busca implementar una reunión liderada por cada jefe inmediato de las diferentes áreas de trabajo durante cada semana del año en curso, en donde se traten temas importantes y se resuelvan dudas. El 80% consideran que se brindar a los colaboradores respectivos las técnicas y conocimientos necesarios para desempeñarse mejor en la manipulación del sistema. El 60% indicaron que se busca diseñar e implementar programas de formación y capacitación sobre cómo trabajar en equipo; el curso está dirigido a todos los colaboradores de la empresa. El 70% indicó que se busca seleccionar e implementar dinámicas de trabajo en equipo de acuerdo a las características de los diferentes equipos laborales. El 70% busca crear un espacio para encuentros de intercambios de opinión, para discutir y evaluar temas diversos o proponer ideas. El 50% indicaron que el colaborador puede fijar el horario laboral conveniente para él, cumpliendo con sus horas de trabajo. El 50% indicaron que de acuerdo al cargo que ocupe el colaborador se puede dar la posibilidad de trabajar desde casa. El 80% indicaron que se celebra las fechas consideradas importantes para los colaboradores. Se concluye que: En general se pudo observar que los empleados que llevan de 3 a 5 años de antigüedad en el área de logística consideran que hay poca cooperación entre las áreas de la empresa en comparación con otros departamentos que tienen mayor número de empleados como es el caso del área comercial.

## **Nacionales**

Velarde (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Titulado: *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2019*. Su principal objetivo era; determinar los efectos de la motivación en la mejora de la productividad de los trabajadores CYJ

Constructores y Contratistas S.A.C. La investigación fue de tipo descriptiva de diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 130 trabajadores, a quienes se les llenó un cuestionario de 11 preguntas en escala Likert utilizando la técnica de la encuesta, lo que dio como resultado los siguientes resultados: El 66,0% de los encuestados no está de acuerdo con la transferencia de responsabilidad a los superiores, el 34,0% de ellos respondió que está de acuerdo con: Enriquecimiento del lugar de trabajo, el 47,7% respondió que está de acuerdo con la motivación interna, el 68,3% de los encuestados está definitivamente de acuerdo con las condiciones y el bienestar de trabajo, el 76,0% está definitivamente de acuerdo con la seguridad en el trabajo (continuidad del trabajo), el 80,0% está definitivamente de acuerdo con la motivación extrínseca, el 43,7% dice están de acuerdo con la rotación de empleados, el 42% está de acuerdo con la influencia sindical, el 40,7% dice estar de acuerdo con la productividad. En conclusión; La motivación es un factor para mejorar significativamente la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC; en el primer semestre de 2017; enfatizar los factores motivacionales externos con mayor intensidad debido a la temporalidad del trabajo en la industria de la construcción; De la misma manera, la motivación intrínseca es un factor para mejorar la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC; y la motivación extrínseca es un factor para mejorar la productividad de los trabajadores 70 CYJ Constructores y Contratistas SAC.

Valdivia (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú. Titulado: Motivación extrínseca y satisfacción del cliente en la empresa Happyland Huánuco 2021; tiene como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre la motivación extrínseca y la satisfacción del cliente en la empresa Happyland Huánuco 2021. La investigación es de tipo no experimental de alcance correlacional y acorde con el tipo de investigación se empleó el diseño correlacional-transversal. La población lo constituyeron los clientes personalizados de Happyland Huánuco que se encuentra ubicado en el centro comercial Real Plaza Huánuco, la muestra fue determinada mediante el muestreo probabilístico que tuvo como resultado 364 clientes. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se tuvo dos cuestionarios que midieron tanto la motivación extrínseca como la satisfacción del cliente conformado por 11 ítems en total. Los resultados fueron que: El 67% de los clientes de la empresa Happyland Huánuco considera que se les brinda bienestar por el servicio recibido. El 67% consideran que el trato de los trabajadores es adecuado y amable. El 63% indican que se percibe que entre los trabajadores hay un buen

trato. El 98% consideran que el ambiente laboral que tiene Happyland Huánuco le motiva a seguir utilizando sus servicios. El 54% indican que los trabajadores muestran atención en los servicios que Ud. requiere. El 87% consideran que se brinda promociones (descuentos y otros) de sus servicios en fechas especiales. El 87% indican que recibió beneficios por su consumo en Happyland Huánuco. El 87% consideran que Happyland Huánuco es confiable por sus servicios que ofrece. El 53% consideran que se sienten seguros en el ambiente de Happyland Huánuco, el 76% considera que las instalaciones son seguros, adecuados y sin riesgos. el 72% consideran que si existe el limpieza y mantenimiento permanente de los espacios físicos y equipos de la empresa. Se concluye que: Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la satisfacción del cliente en la empresa Happyland Huánuco 2021, ya que en la prueba de hipótesis el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo moderado cuyo valor es 0.566, lo que indica una relación directa entre ellas.

Rodríguez (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de mejora del clima organizacional y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*; tiene por objetivo general determinar si la mejora del clima organizacional y proceso administrativo permite una adecuada gestión en micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 4 trabajadores para la variable Clima organizacional y Proceso administrativo a quienes se aplicó un cuestionario de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% practican los valores de la empresa, el 50% no está de acuerdo con la infraestructura y el equipo, 100% se identifica con la empresa y se siente orgulloso de la misma. En cuanto a los procesos administrativos, el 50% indicó que no cuenta con objetivos, 100% no cuenta con políticas y 75% manifestó no contar con estrategias. Así también, 100% no cuenta con manual de funciones, 50% participa en las decisiones de la empresa, 50% no corrige los errores. La investigación concluyó que la empresa no cuenta con un clima organizacional adecuado y el proceso administrativo requiere mejoras en función a las debilidades encontradas en sus procesos.

Zumaeta (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú. Titulado: *Clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos – 2019*; tiene como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos 2019, el método utilizado es de carácter cuantitativo-descriptivo, porque se evaluó el clima organizacional y su influencia en la productividad. Por tratarse de una población finita la muestra estará conformada por los 50 Colaboradores de la empresa CISESAC – 2019, para buscar la información se aplicó un cuestionario de 9 preguntas, logrando los siguientes resultados: el 60% de los trabajadores necesita que su superior le esté diciendo que es lo que debe de hacer, el 60% considera que cumple responsablemente con sus funciones, el 70% es capaz de tomar sus propias decisiones dentro de su trabajo, el 40% consideran que conocen cuáles son los objetivos que debe cumplir dentro de su puesto, el 50% consideran que existen posibilidades de ascenso dentro de su trabajo, el 40% indicaron que existe alguna recompensa económica cuando realiza excelentemente sus labores, el 60% considera que existe unidad y comunicación entre compañeros, el 80% considera usted que recibe algún estímulo de sus superiores cuando realiza bien sus actividades (felicitaciones, reconocimiento, etc.), y el 90% consideran que el clima organizacional que existe dentro de la organización es regular. Se concluye en cuanto a la empresa CISESAC de acuerdo con la variable de estudio clima organizacional, los colaboradores están de acuerdo con el grado de autonomía que tienen cada uno de ellos en desarrollo de sus funciones y a la vez les permite tomar sus propias decisiones, reciben incentivos y capacitación; así como también la empresa proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad, también sienten que existe una relación adecuada con sus superiores con lo que conlleva a lograr un buen clima organizacional aceptada por la mayoría. En cuanto a la variable de estudio productividad, los colaboradores indican que poseen los conocimientos adecuados y hacen un buen uso de los recursos de la empresa en la que conlleva a ser eficientes; y son eficaz toda vez que responden de manera positiva a la presión en el trabajo cumpliendo con los objetivos de la empresa, con lo cual queda demostrada la hipótesis 1 (H1): El clima organizacional influye positiva y directamente sobre la productividad de los colaboradores de la franquicia Cisesa Iquitos – 2019.

## **Regionales y/o locales**

Vivanco (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú. Titulado: *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa salón de belleza Nova Spa, distrito Ayacucho, 2022*; tiene como objetivo: Determinar las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa salón de belleza nova spa, distrito Ayacucho, 2022. Del mismo modo, la metodología que empleó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 8 trabajadores del salón de belleza nova spa. Los resultados fueron que: El 54% de los trabajadores consideran que la empresa le permite lograr alguna de sus metas. El 48% de los trabajadores consideran se siente orgulloso(a) de sí misma(o) al realizar su trabajo. El 86% de los trabajadores consideran su jefe le permite dar sugerencias y/o opiniones acerca de los problemas de la empresa donde laboras. El 63% de los trabajadores consideran que le dan libertad para elegir tu propio método de trabajo. El 78% de los trabajadores consideran el trabajo que realiza va acorde a sus valores personales. El 63% de los trabajadores consideran el jefe de esta empresa considera los valores y principios éticos al momento de tomar decisiones. El 63% de los trabajadores consideran que recibe reconocimiento cuando se esmera y esfuerza en su trabajo. El 49% de los trabajadores consideran que su jefe muestra empatía con sus colaboradores o trabajadores. El 85% de los trabajadores consideran que siente que la comunicación es fluida y concisa por parte de su jefe. Llegando a la conclusión: En relación al objetivo general, se concluye que se lograron identificar las características de la motivación y desempeño laboral; del mismo modo, se llegó a la conclusión de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada que los trabajadores sienten ciertos motivación, pero no es suficiente para lograr un buen desempeño laboral.

De la Cruz (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de computadoras y accesorios informáticos, caso empresa Tecnología AMD E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019*; teniendo como objetivo general describir las características de la motivación laboral en dicha empresa. La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental con corte transversal. La población de estudio fue de 15 trabajadores a los cuales se aplicó una encuesta con un cuestionario de 15 preguntas, donde se pudo apreciar los siguientes

resultados tanto para el objetivo general y los específicos. El 67% respondieron que consideran la motivación laboral en su trabajo de forma regular, el 60% respondieron que consideran su estado emocional en su centro de trabajo de forma buena, el 80% respondieron que consideran al reconocimiento que le dan por su labor en su trabajo de forma regular. Se pudo llegar a la conclusión que, si existe una motivación laboral, en el aspecto intrínseco los trabajadores tienen una motivación regular y en el aspecto extrínseco la empresa debe mejorar ciertos aspectos tales como analizar y mejorar los salarios, entre otros aspectos.

Venturo (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú. Títulado: *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019*; con el objetivo de describir el clima laboral. Es un trabajo de tipo aplicada – cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; se utilizó una muestra de 92 trabajadores el cuestionario constó de 18 preguntas: Siendo los resultados agrupados según los objetivos, general y específicos. Obteniéndose los siguientes resultados: el 60% de los trabajadores consideran para mejorar la información “no” es través del clima laboral; mientras el 91% de los trabajadores manifiestan que su jefe no coordina para la mejora de la empresa; así mismo el 73% de los trabajadores consideran que los trabajadores no deben estar en una remuneración salarial para que puede ser competitivo en el área donde labora; también el 62% de los trabajadores consideran que si las condiciones físicas de los trabajadores ( que tenga dificultades en la habla) puede afectar a la organización. Finalmente llegando a las siguientes conclusiones: Las micro y pequeñas empresas, rubro comercialización de ropas para damas no cuentan con un ambiente adecuado de trabajo, les falta bastante experiencia en el mercado. Sin embargo, les interesan mal o bien que haya una buena rentabilidad dejando a lado a sus trabajadores.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Motivación laboral**

La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización. La motivación en el trabajo consiste en el proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica,

desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o expectativas. De acuerdo con Ayala (2022) indica que:

La motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella. La motivación laboral es uno de los factores más importantes para alcanzar los objetivos de una organización debido a que tiene una relación directa con el desempeño, la productividad y el trabajo colaborativo. Por ejemplo, un empleado satisfecho y motivado puede ser más productivo más eficiente a la hora de realizar su trabajo que un empleado desmotivado. Por ello, cada vez más organizaciones han empezado a tomar acciones concretas para impulsar la motivación laboral, contribuyendo a aumentar la satisfacción de los empleados, el compromiso y la lealtad empresarial.

### **Dimensiones de la motivación**

#### **Dimensión 1. Motivación intrínseca**

La motivación intrínseca es un comportamiento impulsado por un deseo interno o intrínseco. En otras palabras, es la motivación para realizar un comportamiento que nace de la propia persona y no del exterior. Esto significa que la motivación proviene únicamente de uno mismo y no de fuerzas externas como incentivos, compensaciones o elogios. De acuerdo con Bello (2019) indico que:

La motivación intrínseca es un comportamiento impulsado por un deseo interno o intrínseco. En otras palabras, es la motivación para realizar un comportamiento que nace de la propia persona y no del exterior. Esto significa que la motivación proviene únicamente de uno mismo y no de fuerzas externas como incentivos, compensaciones o elogios. Por ejemplo: Participar en un juego para fortalecer el espíritu de equipo tan solo porque es divertido y lo disfrutas, y no para obtener una recompensa; y aprender una habilidad nueva, como la programación, porque te gusta experimentar cosas nuevas y no porque sea necesario.

La motivación intrínseca nace del propio usuario, y no tiene un objetivo económico. Además, no tiene por qué ser algo puntual, o inmediato, sino que está más orientada al propio crecimiento personal y la satisfacción.

### **Indicador 1. Responsabilidad**

Es responsabilidad de los empleados de completar las tareas que se les asignan, realizar las tareas requeridas por su trabajo y estar presentes para sus turnos adecuados para cumplir o promover los objetivos de la organización. La responsabilidad impulsa los resultados de negocio y favorece la creación y mantenimiento de un clima organizacional saludable. Los trabajadores que lo entienden están más comprometidos y se hacen responsables de su contribución a los resultados finales (Zapata, 2020).

### **Indicador 2. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. Es un gran determinante en la productividad y buen funcionamiento dentro de una empresa. La actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales, son factores que intervienen en la satisfacción laboral. También, la satisfacción laboral está ligada de manera proporcional al nivel de compromiso que tienen con la empresa y su productividad (Torre, 2019).

### **Indicador 3. Capacidades**

Una buena forma de recompensar a un empleado con habilidades diferenciales es crear un título de trabajo nuevo. Este recurso puede ser parte de un plan de carrera profesional. Una sorpresa que el trabajador no se hubiera imaginado y que demuestra que su talento es tenido en cuenta. De acuerdo con Salazar (2019) explica que:

Los trabajadores recompensados demuestran todas sus capacidades ya que consideran que sus esfuerzos son valorados, cabe decir que de los empleados es responsabilidad de completar las tareas que se les asignan, realizar las tareas requeridas por su trabajo y estar presentes para sus turnos adecuados para cumplir o promover los objetivos de la organización, pero para lograr que estos sean más responsables, se debe mejora de las condiciones laborales, el reconocimiento de los

logros, se deben realizar planes de carrera como motivación laboral y plantear metas claras y viables.

#### **Indicador 4. Crecimiento laboral**

El crecimiento laboral es importante tanto para el empleado como para la empresa, es decir, si permites que los empleados puedan mejorar sus habilidades y conocimientos mientras trabajan, estarás contribuyendo a tener un equipo de trabajo mejor preparado para afrontar los retos de la economía actual. Así mismo contarás con personas motivadas día a día a alcanzar los objetivos de la empresa. No se trata solo de que la empresa logre sus metas, y esto es importante que lo tengas en cuenta, pues en muchas ocasiones las compañías se olvidan del bienestar de los empleados y se concentran solo en lo que a ellos les interesa “el dinero”, y si es importante porque de eso se sostiene la empresa, pero recuerda que sin empleados no hay empresa (Salazar, 2019).

#### **Dimensión 2. Motivación extrínseca**

La motivación extrínseca se caracteriza por realizar aquellas acciones en las que el usuario recibe estímulos, negativos o positivos, pero desde fuera. Es decir, aquellos que no están bajo su control, ni proceden de una motivación puramente interna. De acuerdo con García y Ruiz (2022) indica que:

Toda motivación extrínseca 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 estamos realizando. Se trata de un tipo de motivación que no resulta beneficiosa a largo plazo, dado que está comprobado que esta produce en la mayor parte de los casos una reducción en el nivel de rendimiento de quien depende de ella.

#### **Indicador 1. Sueldo**

El sueldo es la paga o remuneración que recibe de manera periódica un empleado por el desempeño de un cargo o puesto, o por la prestación de sus servicios profesionales. Es una cantidad fija, previamente acordada y establecida en un contrato de trabajo, que es

pagada al trabajador con una periodicidad que podrá ser semanal, quincenal o mensual, dependiendo del régimen de cada país (Quintero, 2019).

### **Indicador 2. Condición laboral**

Las condiciones laborales son un conjunto de factores que pueden afectar de manera negativa la salud de los trabajadores. El entorno de trabajo, el horario laboral, el salario, las vacaciones y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal son factores que forman parte de las condiciones laborales (Falconi, 2020).

### **Indicador 3. Seguridad laboral**

La seguridad laboral es un área que analiza un conjunto de acciones para comprender los factores de riesgo y las causas de los accidentes durante el ejercicio del trabajador. También es responsable por definir medidas de prevención en el ambiente de trabajo a través de normas y reglas (Rosal y Oviedo, 2020).

### **Beneficios de la motivación laboral**

Uno de los principales beneficios de mantener a los empleados motivados es el compromiso por parte del trabajador, que incluso puede aumentar sus ganas de asumir nuevas responsabilidades. Sin duda, un trabajador que se sienta valorado en la empresa se sentirá más implicado y tendrá más ganas de sumar. De acuerdo con Cenepo y González (2023) explica que:

Los empleados sienten mayor compromiso con la empresa y aumenta la productividad, en este sentido la motivación laboral, permite una mejora del ambiente organizacional, se mejora la imagen de la empresa; aumenta la buena reputación de la compañía como empleadora; disminuye la tasa de ausentismo laboral; reduce el número de accidentes de trabajo; y minimiza la rotación de talento humano.

### **Variable 2: Clima organizacional**

El clima organizacional también conocido como clima organizacional se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una

empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo. de acuerdo con Carrasco (2023) indica que:

En otras palabras, el clima organizacional busca favorecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos. En este sentido es fundamental destacar que el impacto positivo que un clima organizacional agradable proyecta va más allá de la satisfacción y del grado de identificación del trabajador con su lugar de trabajo, ya que fomenta la integración, reduce posibles conflictos internos y, sobre todo, mejora notablemente la productividad.

El clima organizacional es la sensación que tiene cada trabajador sobre el ambiente laboral en su organización. Depende de numerosos factores, tanto físicos como emocionales, dentro de su espacio de trabajo y también es influenciado por la relación con sus compañeros de trabajo, la motivación o el compromiso. Trabajar en un buen ambiente laboral, nos hace sentirnos mejor y desarrollar un mayor sentimiento de pertenencia y compromiso, lo que al final repercutirá positivamente en el logro de los objetivos marcados por la compañía.

## **Dimensiones del clima organizacional**

### **Dimensión 1. Estructura organizacional**

La estructura organizacional es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos. Puesto que cada empresa funciona de manera diferente, cada una tiene que adoptar una estructura organizacional distinta que le ayude a alcanzar sus metas y objetivos. Por lo tanto, toda empresa conforme a la forma de operar debe planificar todo el proceso de sus tareas laborales y definir los puestos y responsabilidades de todas las personas que integran la organización (Giner, 2020).

### **Indicador 1. Objetivos organizacionales**

Son las metas que las organizaciones tratan de alcanzar, ya sea a corto, mediano y largo plazo, y que te ayudan a designar recursos y a determinar las políticas que vas a establecer como empresa. La importancia de estos objetivos es que se convierten en el

principal motor y la fuerza de coordinación de la empresa, porque como resultado de este proceso, cada empleado entiende a qué debe aspirar (Palacios, 2020).

### **Indicador 2. División del trabajo**

La división del trabajo, aunque tiende a confundirse, es el origen de la especialización del trabajo. Esta consiste en la fragmentación de las tareas necesarias para la producción de un bien o servicio, las cuales se reparten entre una serie de individuos, habitualmente, en base a su fuerza, capacidad, especialidad o naturaleza. Con el tiempo, la división del trabajo permitió el incremento de la productividad en determinadas tareas mediante la especialización, así como el desarrollo de las sociedades (Morales, 2020).

### **Dimensión 2. Estilos de dirección**

El concepto de estilo de dirección se refiere a la relación interactiva de un grupo de personas y alguien, a quien administrativamente, por posición en la estructura formal de la organización, se le ha asignado la función de dirección: la de administrador educativo. El estilo de dirección adecuado puede marcar una gran diferencia en el funcionamiento empresarial. La manera en que se gestiona la organización y las relaciones que los directivos establecen con sus equipos permean el ambiente de trabajo, influyen en la motivación laboral y, a la postre, determinan la eficiencia y la productividad. (Jiménez, 2019).

### **Indicador 1. Participación**

La participación de los empleados es el proceso de permitirles dar su opinión sobre las decisiones que afectan a su trabajo. Esto puede hacerse mediante reuniones de la empresa, comités, etc. Los empleados tienen más control sobre su trabajo cuando participan en la toma de decisiones (Ferrer, 2022).

### **Indicador 2. Solución de conflictos**

Es muy común que las interacciones sociales conlleven situaciones que quisieran evitarse. Por sí misma, la convivencia abre paso a inconformidades o malos entendidos que crean entornos negativos. A todos aquellos que se dan en los espacios de trabajo, ya sea dentro de las empresas o en sus áreas y departamentos, los conocemos como conflictos laborales (Toyama, 2023).

Estos problemas pueden deberse a una mala comunicación interna o una falta de atención oportuna por parte del área de recursos humanos. Aunque los conflictos laborales son comunes, esto no significa que deban pasarse por alto, pues acarrear consecuencias graves, como la disminución en la productividad o una alta tasa de rotación de personal.

### **Indicador 3. Trabajo en equipo**

Trabajo en equipo es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas (Hilario, 2019).

### **Beneficios de un buen clima organizacional**

Un buen clima organizacional es vital para el éxito de cualquier negocio, un empleado está feliz en su puesto de trabajo es más productivo, se compromete más con la empresa y está más motivado. De acuerdo con Carrasco (2023) da a conocer los beneficios de un buen clima organizacional:

En primer beneficio se da en la estabilidad laboral y económica, por ende, se debe evitar los despidos injustificados y ofrecer un salario digno y acorde al puesto de trabajo y a las habilidades de la gente; así mismo se produce un equilibrio con la vida personal, por ende, se debe respetar los tiempos personales, los horarios de entrada y salida, y los días de descanso; además se mejoran las relaciones interpersonales profesionales; del mismo modo se generan condiciones flexibles, debido a que se llegan a acuerdos sobre la modalidad de trabajo del personal (presencial, en casa, híbrido) y los horarios de trabajo; de la misma manera se logra el desarrollo profesional, es decir se fomenta una cultura de crecimiento individual y colectivo a través de capacitaciones continuas; otro beneficio importante es el reconocimiento y Feedback, esto se da al crear espacios de comunicación transparente, tanto para reconocer el cumplimiento de tareas, como para corregir errores y buscar nuevas soluciones; y finalmente se puede conseguir un lugar de trabajo adecuado, en este sentido si el trabajo es presencial, se debe brindar espacios limpios, ordenados, cómodos y bien iluminados; y si el trabajo es remoto, se debe proporcionar el equipo y las herramientas tecnológicas necesarias.

## **Marco conceptual**

**Motivación laboral:** La motivación laboral refiere al deseo o la voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo o área profesional. En la psicología, se define como un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro de los individuos en relación con el entorno cultural, social y organizacional del trabajo (Galván, 2020).

**Clima organizacional:** El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos. El clima organizacional tiene que ver con el sentido compartido alrededor de las políticas, prácticas y medidas de una organización que se relacionan con la experiencia de los empleados (Peralta, 2020).

**La motivación intrínseca:** nace de la persona y se asocia con la satisfacción de realizar una actividad en sí misma, sin necesidad de obtener un beneficio económico. Se satisface la necesidad de autorrealización personal y/o crecimiento profesional, de esta manera se crea un ambiente de responsabilidad o desafíos, además se mejora la satisfacción laboral pues el trabajador demuestra todas sus capacidades (Vásquez, 2019).

**Motivación extrínseca:** Es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para conseguir una recompensa externa. El ejemplo más común es el económico (sueldo), pero la motivación extrínseca no es solamente la búsqueda de un aumento de sueldo, si no también se refiere a una mejora en la condición laboral y seguridad laboral, todo ello podrá repercutir también en la productividad de la empresa (Quiñonez y Farfán, 2021).

**Estructura organizacional:** Las estructuras organizativas muestran la jerarquías o niveles de autoridad que existen en las empresas, cómo se organizan las personas en ella y sus relaciones sociales, la estructura organizacional nos permite alcanzar las metas y objetivos de la empresa, ya que establece las bases fundamentales como de división de trabajo, departamentalización, control de mando y jerarquía (Quiroa, 2020).

**Estilos de dirección:** Representan los comportamientos que desarrollan los responsables de dirigir el equipo, por lo que se trata de la manera en la que interactúan con las personas que están a su cargo. En este sentido, los estilos sirven para generar participación, resolución de problemas o conflictos, comunicación, y generar un ambiente

colaborativo (trabajo en equipo). Dependiendo de cómo se perciba, influye en el involucramiento, la motivación y la efectividad de los empleados (Albania, 2020).

### **2.3. Hipótesis**

En la investigación: Motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023; no se plantea una hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo. De acuerdo con Arias (2021) explica que en las tesis descriptivas no se planteó una hipótesis, puesto que estos estudios solo se basan en describir las características o rasgos de una población determinada o de un fenómeno de estudio específico. Como su nombre lo indica, no se orienta a responder preguntas sobre el cómo, el cuándo o por qué ocurrieron. Al contrario, se enfoca en el abordaje del qué. Es decir, cuáles son las características de la población o la situación que se está estudiando.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación**

Fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de la motivación laboral y el clima organizacional; y en base a los resultados se elaboró una propuesta de mejora. Al respecto Baena (2018) explica que la investigación descriptiva analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas, es decir la investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir.

Fue de tipo cuantitativo, porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación, éstos se expresarán de forma cuantitativa en porcentajes y números, lo que permitirá la interpretación objetiva de los resultados que se obtendrán en la investigación. Al respecto Baena (2018) indicó que la investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en cuantificar la recopilación y el análisis de datos. Se forma a partir de un enfoque deductivo en el que se hace hincapié en la comprobación de la teoría, moldeada por filosofías empiristas y positivistas.

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal

Fue no experimental, porque se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Al respecto Mendoza (2018), indican que se es no experimental cuando se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su relación sobre otras variables.

Fue Transversal, porque el estudio; se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin. Al respecto Mendoza (2018) manifiesta que es de corte transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

#### **3.2. Población y muestra**

De acuerdo con Villasís (2019) explica que la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Población: La población estuvo conformada por 10 trabajadores de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.

De acuerdo con Villasís (2019) explica que la muestra es la parte más pequeña del total, es decir, un subconjunto de toda la población. Cuando se realizan encuestas, la muestra son los miembros de la población que son invitados a participar en la encuesta. Dicho de manera sencilla, una muestra es un subgrupo o subconjunto dentro de la población, que puede ser estudiado para investigar las características o el comportamiento de los datos de población.

Muestra: La muestra estuvo conformada por los 10 trabajadores de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.

Muestreo: Censal

Villasís (2019) explica 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. Variables. Definición y operacionalización

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
<b>Variable 1</b> Motivación laboral	La motivación laboral refiere al deseo o la voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo o área profesional, la motivación se puede manifestar en los trabajadores a través de la motivación intrínseca, cual se refiere a la satisfacción dentro de uno mismo, además existe la motivación extrínseca, es el conjunto de acciones que llevas a cabo para conseguir una recompensa externa (Galván, 2020).	Motivación intrínseca  Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Capacidades</li> <li>• Crecimiento laboral</li> <li>• Sueldo</li> <li>• Condición laboral</li> <li>• Seguridad laboral</li> </ul>	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
<b>Variable 2</b> Clima organizacional	Conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influyen su motivación y comportamientos. El clima organizacional tiene que ver con el sentido compartido alrededor de las políticas, objetivos, estructura, prácticas, estilos de liderazgo y medidas de una organización que se relacionan con la experiencia de los empleados (Peralta, 2020).	Estructura organizacional  Estilos de dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos organizacionales</li> <li>• División del trabajo</li> <li>• Participación</li> <li>• Solución de conflictos</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica**

Lamas y García (2020) indican que la encuesta es un método utilizado para recabar información entre la población. Íntimamente relacionado con el enfoque cuantitativo, se utiliza para obtener datos en gran escala de una población determinada. Antes de meternos de lleno al tema, les presentaremos algunas definiciones que son importantes para partir de bases sólidas. La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

#### **Instrumento**

Según Lamas y García (2020) indican que el cuestionario es un instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas que tienen el fin de recopilar información de los participantes en el estudio. Se utiliza principalmente como instrumento en las encuestas. En esta investigación, el instrumento que se empleará será el cuestionario el cual consta de 20 ítems en la escala Likert, 10 ítems para la variable: Motivación laboral y 11 ítems, para la variable: Clima Organizacional (Anexo 02). A su vez la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en donde el resultado para la variable Motivación laboral fue de un valor de 0.889; y para la variable clima organizacional se obtuvo una confiabilidad del 0.914; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad (Anexo 6) y se realizó la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales de administración con grado de maestría o doctorado analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación (Anexo 3).

### **3.5. Método de análisis de datos**

Según Lamas y García (2020) indicaron que un plan de análisis de datos lo ayuda a reflexionar sobre los datos que recopilará, para qué los utilizará y cómo los analizará. La planificación del análisis puede ser una inversión de tiempo muy valiosa. En la investigación 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; a su vez el Microsoft Excel, el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; así también se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

### **3.5 Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2023):

**Respeto y protección de los derechos de los intervinientes.** Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen sin la autorización respectiva; y se comunicó a cada representante que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos.

**Cuidado del medio ambiente.** Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

**Libre participación por propia voluntad.** El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los encargados de la microempresa relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención

**Beneficencia, no maleficencia.** Se aclaró a los trabajadores y clientes de la microempresa en estudio, que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de

investigación, resaltando los beneficios del conocimiento de aspectos en torno a la calidad de servicio y satisfacción del cliente y su relevancia para una administración de calidad.

**Integridad y honestidad.** Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio.

**Justicia.** Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se les dio a conocer los resultados de la investigación, haciéndoles llegar una copia de la información.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

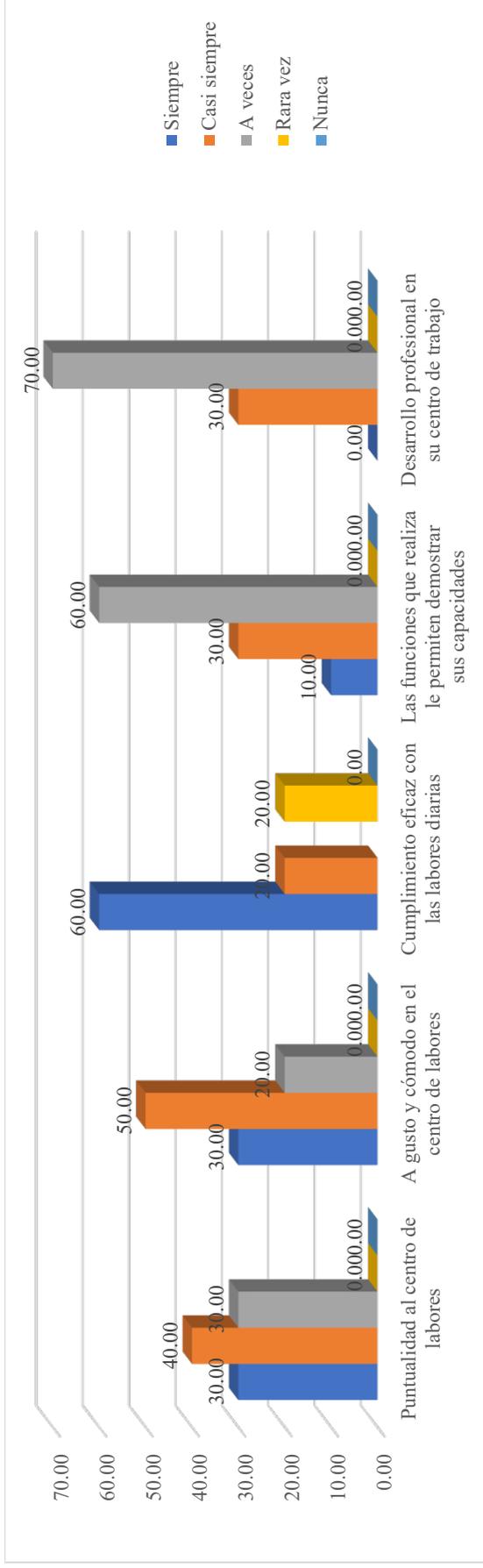
*Características de la motivación intrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.*

Motivación intrínseca	N	%
<b>Puntualidad al centro de labores</b>		
Siempre	3	30.00
Casi siempre	4	40.00
A veces	3	30.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>A gusto y cómodo en el centro de labores</b>		
Siempre	3	30.00
Casi siempre	5	50.00
A veces	2	20.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Cumplimiento eficaz con las labores diarias</b>		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	2	20.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Las funciones que realiza le permiten demostrar sus capacidades</b>		
Siempre	1	10.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	6	60.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Desarrollo profesional en su centro de trabajo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	7	70.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.

**Figura 1**

*Características de la motivación intrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.*



**Tabla 2**

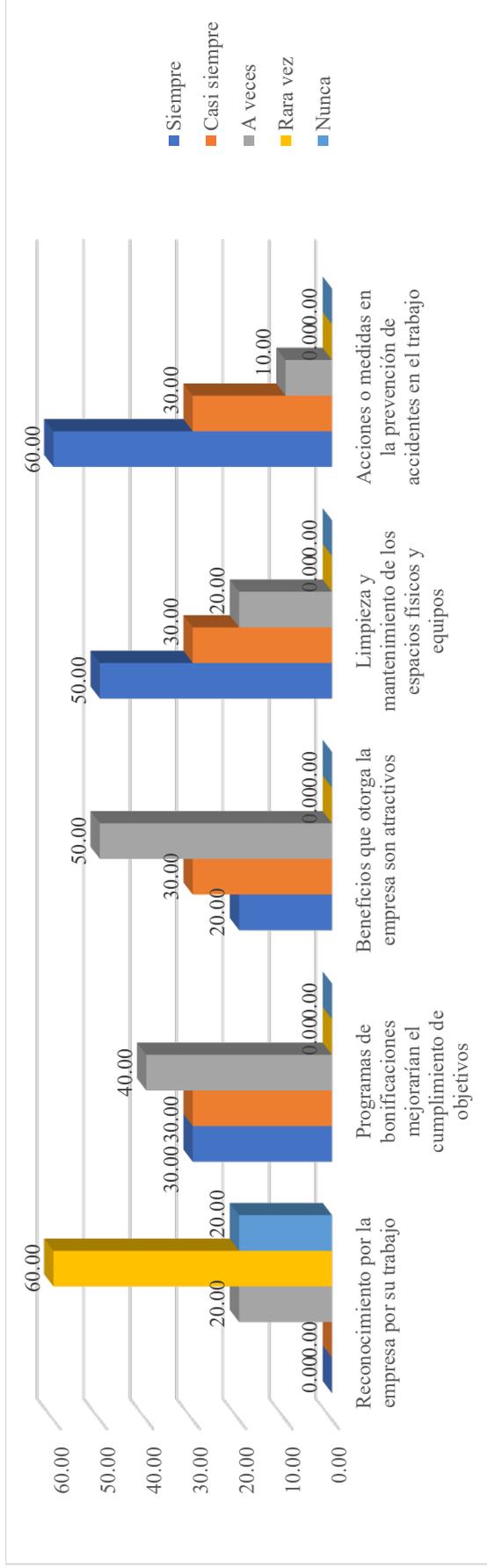
*Características de la motivación extrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.*

Motivación extrínseca	N	%
<b>Reconocimiento por la empresa por su trabajo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	2	20.00
Rara vez	6	60.00
Nunca	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Programas de bonificaciones mejorarían el cumplimiento de objetivos</b>		
Siempre	3	30.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	4	40.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Beneficios que otorga la empresa son atractivos</b>		
Siempre	2	20.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	5	50.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Limpieza y mantenimiento de los espacios físicos y equipos</b>		
Siempre	5	50.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	2	20.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Acciones o medidas en la prevención de accidentes en el trabajo</b>		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	1	10.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.

**Figura 2**

*Características de la motivación extrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.*



**Tabla 3**

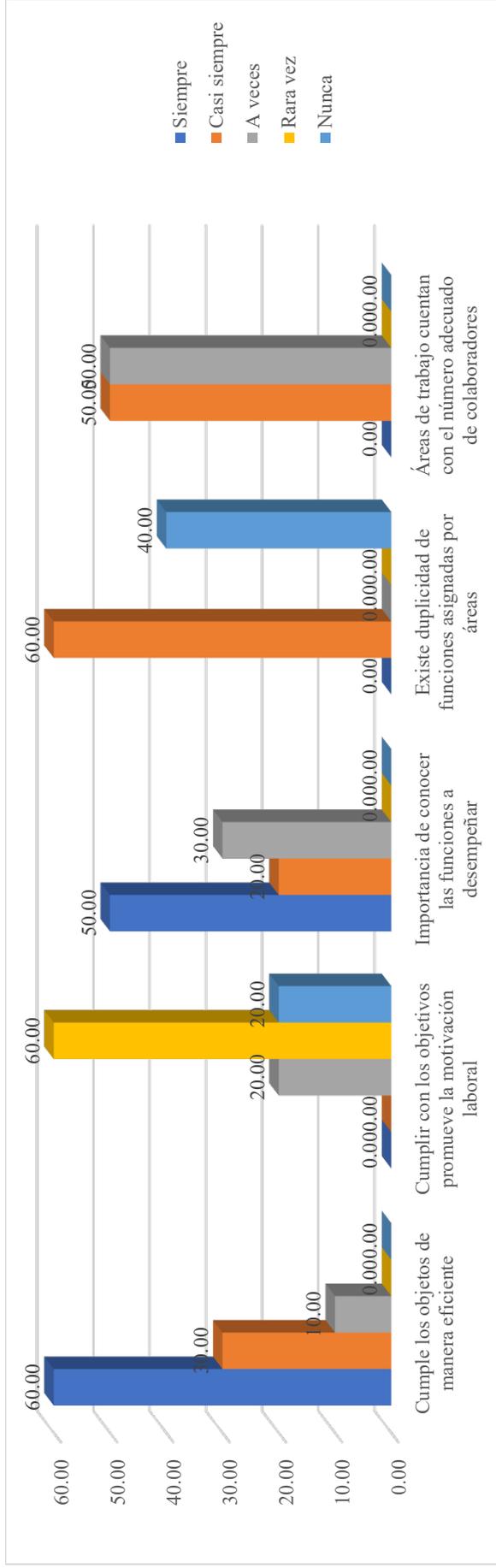
*Características de la estructura organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023*

Estructura organizacional	N	%
<b>Cumple los objetos de manera eficiente</b>		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	1	10.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Cumplir con los objetivos promueve la motivación laboral</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	2	20.00
Rara vez	6	60.00
Nunca	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Importancia de conocer las funciones a desempeñar</b>		
Siempre	5	50.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	3	30.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Existe duplicidad de funciones asignadas por áreas</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	6	60.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	4	40.00
Total	10	100.00
<b>Áreas de trabajo cuentan con el número adecuado de colaboradores</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	5	50.00
A veces	5	50.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.

**Figura 3**

*Características de la estructura organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.*



**Tabla 4**

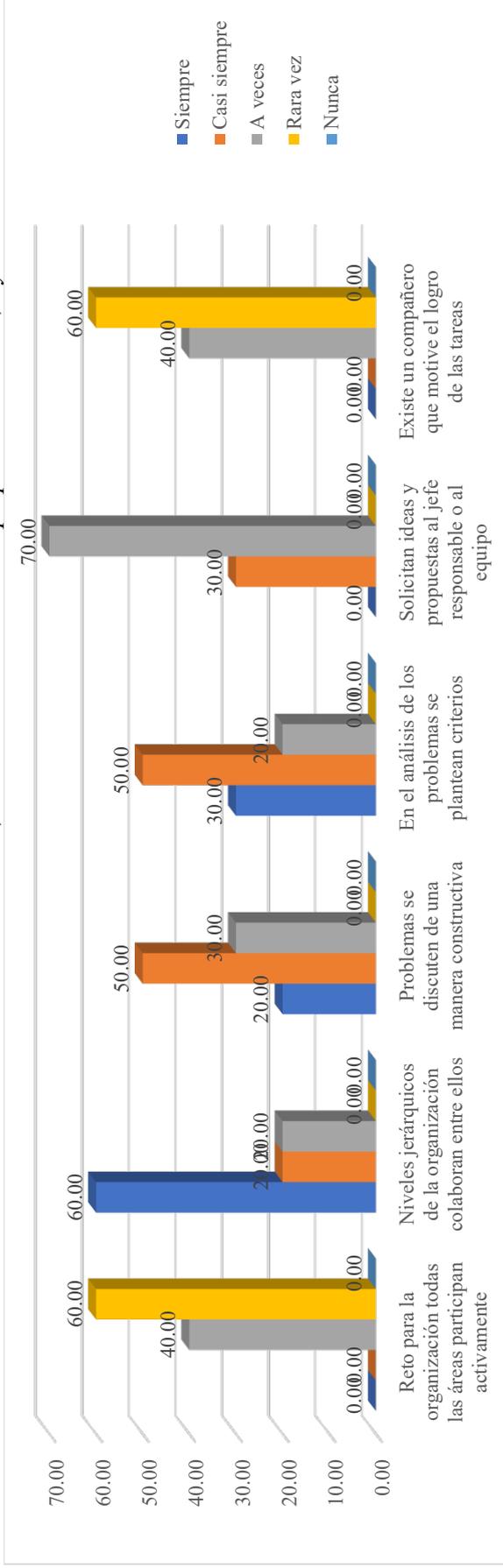
*Características de los estilos de dirección de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.*

Estilos de dirección	N	%
<b>Reto para la organización todas las áreas participan activamente</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	4	40.00
Rara vez	6	60.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos</b>		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	2	20.00
A veces	2	20.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Problemas se discuten de una manera constructiva</b>		
Siempre	2	20.00
Casi siempre	5	50.00
A veces	3	30.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>En el análisis de los problemas se plantean criterios</b>		
Siempre	3	30.00
Casi siempre	5	50.00
A veces	2	20.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Solicitan ideas y propuestas al jefe responsable o al equipo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	3	30.00
A veces	7	70.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Existe un compañero que motive el logro de las tareas</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	4	40.00
Rara vez	6	60.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.

**Figura 4**

*Características de los estilos de dirección de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.*



**Tabla 5**

*Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.*

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsables</b>	<b>Presupuesto</b>
Variable 1: Motivación laboral	Capacidades	El 60.00% indicaron que a veces las funciones que realizan les permiten demostrar sus capacidades	El líder no demuestra capacidad para influir en la capacidad profesional del trabajador.	Baja productividad por ende baja competitividad .	Identificar las necesidades de capacitación, para ello se debe analizar en que aspectos el trabajador falla.	Administrador/ Colaboradores	s/ 1,500.00
	Crecimiento laboral	El 60.00% indicaron que a veces sienten que se están desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo	No se cuenta con un plan de desarrollo profesional.	Depresión, desmotivación, insatisfacción del empleado.	Crear un programa de capacitación, para que el trabajador tenga la posibilidad de ascenso.	Administrador/	s/ 1,500.00
	Reconocimiento	El 60.00% rara vez recibió algún reconocimiento por la empresa por su trabajo	No se cuenta con plan de incentivos laborales	Pérdida de los trabajadores y el peligro de que se cree una mala reputación de la empresa	Crear un plan de incentivos económicos y no económicos.	Colaboradores	s/ 1,500.00

	Condición laboral	El 50.00% indicaron que los beneficios que otorga la empresa a veces son atractivos	No se cuenta con un plan de compensaciones.	Depresión, desmotivación, insatisfacción del empleado.	Crear un plan de compensaciones salariales.	Administrador/	s/ 1,500.00
Variable 2: Clima organizacional	Objetivos organizacionales	El 60.00% indicaron que cumplir con los objetivos rara vez promueve la motivación laboral.	Trabajadores sienten que sus actividades son rutinarias.	Depresión, desmotivación, insatisfacción del empleado.	Aplicar talleres de liderazgo. Aplicar talleres de trabajo en equipo.	Colaboradores	s/ 1,500.00
	División del trabajo	El 60.00% indicaron que casi siempre existe duplicidad de funciones asignadas por áreas.	No se cuenta con un manual de organización y funciones.	Las tareas y funciones duplicadas restan productividad y cualquier opción de mejora	Crear un manual de organización y funciones.	Administrador/	s/ 1,500.00
	Participación	El 60.00% indicaron que cuando hay un reto para la organización rara vez las áreas participan activamente.	Existe un liderazgo ausente.	Falta de compromiso en los equipos. Una de las más graves consecuencias de un mal liderazgo e	Realizar reuniones periódicas, en este caso de manera quincenal, para promover la participación de trabajadores.	Colaboradores	s/ 1,500.00



## V. DISCUSIÓN

### **Objetivo 1. Describir las características de la motivación intrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.**

Puntualidad al centro de labores: El 40.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre llega con puntualidad al centro de labores. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Calderón (2019) evidencia que el 60% indicaron que a veces llegan respetan el horario de ingreso a la empresa, de igual forma con lo encontrado por Daza (2022) quien explico que el 100% de los trabajadores son puntuales con el horario de entra a la organización. La mayoría de los trabajadores casi siempre llegan puntual al centro de labores 3debido a que en ocasiones tiene problemas personales en sus hogares, o se encuentran atravesando por problemas de salud; sin embargo otor posible factor podría ser que se encuentran agotados por la presión y esfuerzo en las actividades diarias; cabe decir que la puntualidad no es solamente el hecho de estar a tiempo, sino que implica, especialmente, uno de los valores que más fomentamos, el respeto a los compañeros. Cuando se llega tarde se afecta al desarrollo de la actividad lectiva provocando retrasos y pérdida de concentración.

A gusto y cómodo en el centro de labores: El 50.00% indicaron que casi siempre se siente a gusto y cómodo en el centro de labores, estos resultados se contrastan con lo encontrado por Calderón (2019) quien encontró que el 50% manifiesta que los compañeros a veces están satisfechos con su trabajo, de igual forma con lo encontrado por Daza (2022) quien explico que el 80% de los trabajadores se sienten satisfechos en su puesto de trabajo. La mayoría de los trabajadores casi siempre se siente cómodo y feliz en el centro de trabajo. De modo que el tener trabajadores felices, hace que estos se esmeren por la organización en la que trabajan y por ende realicen mejor sus funciones. Es por esto, que uno de los componentes básicos para el éxito empresarial es un ambiente de trabajo positivo, que sea acorde con los gustos de los trabajadores para que estén cómodos y den lo mejor de sí mismos para el bien de la organización.

Cumplimiento eficaz con las labores diarias: El 60.00% indicaron que siempre considera que cumple eficazmente con las labores diarias, estos resultados coinciden con Maldonado, Pico & Zarate (2022) quien halló que el 75 % cuenta con el tiempo suficiente para el desarrollo de las tareas de manera eficiente, de igual forma con Calderón (2019) quien determino que el 65% indican que son eficientes en el cumplimiento de sus

actividades. La mayoría sui busca ser responsable en sus labores diarias; son embargo cabe decir que el compromiso laboral no consiste simplemente en presentarse todos los días y ponerse a trabajar. Se trata de una conexión mucho más profunda con el trabajo, las personas con las que se trabaja y la propia organización.

Las funciones que realiza le permiten demostrar sus capacidades: El 60.00% indicaron que a veces las funciones que realiza le permiten demostrar sus capacidades en su trabajo, estos resultados coinciden con Villavicencio (2022) quien encontró que el 85.71% manifiesta que siempre sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades, de igual forma con Calderón (2019) quien determino que el 89% consideran que la función que tienen es de suma importancia dentro de la empresa. La mayoría de los trabadores indicaron que solo a veces sienten que las funciones que realizan no permiten mejorar en su creatividad e innovación, pues incluso consideran que deberían tener una mayor responsabilidad para generar mayores ingresos. Se puede decir que asignar responsabilidades a los miembros del equipo aumenta la eficiencia, por lo contrario, si las responsabilidades no son asignadas, el resultado de las tareas se vuelve confuso, vago y a menudo incompleto. Asignar las funciones también permite a los miembros de un equipo tener una mejor idea de quiénes están trabajando en tareas estrechamente relacionadas. Ellos pueden revisar la lista de cosas por hacer, ver qué miembro está completando la asignación y pedir opiniones o hacer preguntas si es necesario. Esencialmente, la delegación de tareas permite crear un plan del proyecto.

Desarrollo profesional en su centro de trabajo: El 70.00% indicaron que a veces sienten que se está desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo, estos resultados se contrastan con lo encontrado por Daza (2022) en su tesis encontró que el 50% se prueban así mismo para cumplir las metas profesionales, de igual forma con Calderón (2019) quien determino que el 67% de los trabajadore afirman que en la empresa existe un plan de desarrollo profesional. La mayoría consideran que solo a veces se promueve del desarrollo y esto se da a través de pequeñas charlas motivadores; sin embargo, los lideres no reconocen la importancia de saber incentivar el desarrollo laboral en la plantilla de empleados, por ende, desconocen que esto repercute positivamente en la productividad y, si es bien gestionado, en la calidad de vida de las personas. Las organizaciones deben sumar

experiencia en áreas específicas, mantener a su plantilla en constante formación e implementar nuevas formas de trabajo que impulsen su carrera profesional.

**Objetivo 2. Describir las características de la motivación extrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.**

Reconocimiento por la empresa por su trabajo: El 60.00% de los trabajadores indicaron que rara vez han recibido algún reconocimiento por la empresa por su trabajo, estos resultados se contrastan con Montejo (2019) encontró que el 80% indicaron que se celebra las fechas consideradas importantes para los colaboradores, del mismo modo con Onofre (2019) encontró que el 67% consideran que la entidad cuenta con incentivos dirigidos a los resultados o logros por los trabajadores. Se puede decir que reconocer una buena actuación tiene efectos muy positivos en la plantilla, puesto que genera un efecto de retroalimentación que anima al empleado a seguir superando metas. También se fomenta una competitividad sana entre trabajadores, dado que todos pueden ser reconocidos.

Programas de bonificaciones mejorarían el cumplimiento de objetivos: El 60.00% de los trabajadores indicaron que un programa de bonificaciones a veces mejoría el logro de los objetivos, estos resultados se contrastan con lo encontrado por Calderón (2019) quien encontró que el 42% refiere que a veces por sus trabajos extras se le otorgan beneficios económicos, de la misma manera coinciden con Zumaeta (2019) en donde se encontró que el 56% afirman que si existe un programa de incentivos, bonificaciones . Se puede decir que las bonificaciones pagadas al trabajador por resultados son uno de los modelos más populares en las empresas, consisten en incentivos que pueden o no constituir salario (según su implementación) y que se entregan basados en el desempeño del trabajador respecto a una meta o en comparación a otros empleados.

Beneficios que otorga la empresa son atractivos: El 60.00% de los trabajadores indicaron que a veces los beneficios que otorga la empresa son atractivos, estos resultados se contrastan con lo encontrado por Calderón (2019) quien encontró que el 42% dice que a veces no le gustan las condiciones de trabajo, de la misma manera coinciden con Zumaeta (2019) en donde se encontró que el 78% considera que la empresa otorga beneficios salariales aceptables. Se puede decir que muchas empresas optan por aumentar salarios en lugar de ofrecer beneficios sociales a sus empleados, sin embargo, los beneficios sociales

suponen un importante ahorro para el empleado y cuentan con la exención de IRPF como principal característica fiscal.

Limpieza y mantenimiento de los espacios físicos y equipos: El 60.00% de los trabajadores indicaron que siempre existe limpieza y mantenimiento permanente de los espacios físicos y equipos de la empresa, estos resultados coinciden con lo encontrado por Calderón (2019) quien encontró que el 70% manifiesta que existen condiciones higiénicas adecuadas en el ambiente de trabajo, de igual forma coincide con Valdivia (2019) quien indico que el 72% consideran que si existe el limpieza y mantenimiento permanente de los espacios físicos y equipos de la empresa. Se puede decir que un entorno saludable reduce los riesgos de infecciones y enfermedades. Por tanto, la higiene es la herramienta más eficaz para la prevención de enfermedades; un entorno limpio es básico para el bienestar de los empleados, y favorece un buen ambiente de trabajo. Cuando a los empleados no se les ofrece un espacio de trabajo saludable, su compromiso se resiente, y esto acaba repercutiendo en el rendimiento y la productividad de la empresa.

Acciones o medidas en la prevención de accidentes en el trabajo: El 60.00% de los trabajadores indicaron que siempre se cuentan con acciones que permiten prevenir y evitar accidentes en el trabajo, estos resultados coinciden con Castillo (2019) quien encontró que el 78,2% dice seguir las normas de seguridad y protección de la salud en el trabajo, de igual forma coincide con Valdivia (2019) quien indico que el 56% sin están capacitados para las medidas de prevención de accidentes así como para atención en primeros auxilios. La prevención de accidentes es muy importante para mantener la salud de los colaboradores y la seguridad ambiental. Incluso la forma en que está estructurada y cuánto se invierte en ella también afecta la credibilidad de la empresa en el mercado. Por lo tanto, tomar las medidas de prevención y seguridad necesarias para evitar accidentes es beneficioso para todos los involucrados en la rutina. Por lo tanto, es importante cumplir con los criterios de inspección, asegurando la integridad de todo el equipo.

### **Objetivo 3. Describir las características de la estructura organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023**

Cumple los objetos de manera eficiente: El 60.00% de los trabajadores indicaron que siempre se cumple los objetos de manera eficiente, estos datos coinciden con Onofre (2019) quien evidencio que el 56% de los trabajadores cumplen con los objetivos diarios; pero estos

resultados se contrastan con Maldonado, Pico & Zarate (2022) quien halló que el 35% tienen conocimiento de los objetivos de la empresa. Los objetivos de las empresas ayudan a lograr los resultados esperados en los negocios. Para eso, es necesario determinar objetivos medibles, realistas y precisos. Definir los objetivos es el primer paso para alcanzar los frutos que buscas. Conseguir aumentar la eficiencia de los trabajadores o empleados es uno de los mayores retos para cualquier empresario o gestor. La eficiencia de los empleados se refiere a la capacidad de un empleado de usar lo mejor posible sus recursos para conseguir sus objetivos. La eficiencia depende de varios factores como la motivación, las habilidades, los conocimientos, la experiencia, etc.

Cumplir con los objetivos promueve la motivación laboral: El 60.00% de los trabajadores indicaron que rara vez cumplir con los objetivos promueve la motivación laboral, estos resultados coinciden con Onofre (2019) encontró que el 45% indican que la empresa motiva a sus trabajadores para la consecución de sus objetivos, de igual forma con lo hallado por Onofre (2019) en donde se aportó que el 87% consideran que cumplir con los objetivos les genera satisfacción. Es importante establecer estos objetivos desde el principio para poder tener una guía clara de lo que se quiere lograr y cómo se va a lograr. Así se puede asegurar que el proyecto se desarrolla de manera efectiva y eficiente.

Importancia de conocer las funciones a desempeñar: El 60.00% de los trabajadores indicaron que siempre es importante conocer las funciones que le corresponde desempeñar, estos resultados parcialmente coinciden con Zumaeta (2019) quien encontró que el 60% considera que cumple responsablemente con sus funciones, de igual forma con Caastillo (2019) quien evidenció que el 89,3% consideran que las funciones del lugar de trabajo son claras definidas. A través del conocimiento de las funciones se logran los objetivos de la empresa. Su existencia permite una mayor eficiencia y eficacia promovida por la especialización, la cual elimina la duplicidad de esfuerzos y facilita la optimización de recursos. Delimita funciones y jerarquías.

Existe duplicidad de funciones asignadas por áreas: El 60.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre existe duplicidad de funciones asignadas por áreas, estos resultados contrastan con Rodríguez (2021) quien halló que el 100% no cuenta con manual

de funciones por ende existe duplicidad de funciones, de igual forma con Castillo (2019) quien demostró que el 67% de los trabajadores consideran que no existe duplicidad de funciones. Los principales problemas de la duplicación de datos residen en aumentos innecesarios de los tiempos que podrían reducirse con una simple y única carga de datos manual, pero que al no contar con una herramienta que automatice este proceso, obliga a los colaboradores a repetir una y otra vez esta tarea tan poco productiva. Cabe decir que la principal causa en la duplicidad de funciones es la falta de comunicación interna formalizada. Pueden existir canales informales de comunicación, pero son espontáneos y dependientes de la confianza. Otra causa es la falta de transparencia, o la transparencia mal entendida.

Áreas de trabajo cuentan con el número adecuado de colaboradores: El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre y a veces las áreas de trabajo cuentan con el número adecuado de colaboradores. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Zumaeta (2019) evidenció que el 70% consideran que se tiene un personal idóneo para cubrir la demanda de pedidos, de igual forma con Castillo (2019) quien demostró que el 86% indican que todas las áreas cuentan con el personal suficiente. Cuando hablamos de la distribución de los empleados en los espacios de trabajo, nos referimos específicamente a la ubicación física que cada uno de nuestros colaboradores va a ocupar en la oficina. Podemos caer en el error de pensar que este es un tema aparentemente estético y relacionado a diseño; acompañenos mientras descubrimos por qué esto juega un rol importante en el desempeño de su organización u oficina.

**Objetivo 4. Describir las características de los estilos de dirección de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.**

Reto para la organización todas las áreas participan activamente: El 60.00% de los trabajadores indicaron que a rara vez cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente, estos resultados se contrastan con Maldonado, Pico & Zarate (2022) encontró que el 60% participa como colaborador en las actividades de diversión organizadas por la empresa, de igual forma con Rodríguez (2021) quien indico que el 50% participa en las decisiones de la empresa. La implicación de los empleados se produce cuando éstos participan en las reuniones clave de la dirección. Es el proceso de mantener a los empleados

en línea con los valores y la ética de trabajo de la organización. No basta con contratar a los mejores talentos. Es importante formarlos a las necesidades de su organización. Las habilidades, los conocimientos y la experiencia de los empleados añaden un valor significativo a cualquier organización. Sin embargo, para sacar lo mejor de ellos, es importante su participación y crear una cultura positiva.

Niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos: El 60.00% de los trabajadores indicaron que siempre los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos; estos resultados coinciden con Maldonado, Pico & Zarate (2022) encontraron que el 90% afirman que existe una buena colaboración entre los trabajadores de la empresa, de igual forma con Rodríguez (2021) quien indico que el 50% consideran que existe cooperación entre todas las áreas. La estructura jerárquica de una empresa sirve para identificar la posición y la función que desempeña cada persona dentro de una organización, siendo clave para mejorar la coordinación y la comunicación dentro de la propia empresa, así como para que cada empleado tenga clara cuál es su función concreta.

Problemas se discuten de una manera constructiva: El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre todos los problemas se discuten de una manera constructiva. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Zumaeta (2019) evidencio que el 60% indicaron que sus líderes frente a algún error les sugiere o dan una crítica constructiva para motivarlos, de igual forma con Rodríguez (2021) quien indico que el 80% consideran siempre suele darse criticas constructivas cuando alguien falla en el logro de los objetivos. La falta de comunicación es uno de los grandes males de nuestros equipos. Muchas veces, la organización y los líderes no proporcionan a los profesionales toda la información necesaria. No son concretos, ni ofrecen todo el apoyo que requiere el equipo para llevar el proyecto adelante. La solución a este problema es, lógicamente, comunicarse. Los líderes deben comprender que su equipo tiene cosas importantes que transmitir, así que hay que fomentar un ambiente de escucha activa y respeto. Cuando ambas partes se encuentren en unos objetivos comunes, la comunicación fluirá y los resultados positivos pronto saldrán a relucir.

En el análisis de los problemas se plantean criterios: El 60.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre en el análisis de los problemas se plantean plantear criterios de solución, estos resultados se contrastan con Maldonado, Pico & Zarate (2022) quien hallo

que el 50% participan en soluciones de problemas, de igual forma con Rodríguez (2021) quien indico que el 78% consideran siempre se resuelven los problemas en equipo. De forma conjunta, el mediador y el responsable de la sección o de la compañía deben pensar posibles remedios. En algunos casos, se puede cambiar la estructura organizativa para que desaparezcan los puntos de fricción. Pero muchas veces esto no es posible. Si la solución depende exclusivamente de la voluntad de los trabajadores, habrá que apelar directamente a su profesionalidad.

Solicitan ideas y propuestas al jefe responsable o al equipo: El 60.00% de los trabajadores indicaron que a veces para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al jefe responsable o al equipo de trabajo, estos resultados se contrastan con Montejo (2019) quien hallo que el 70% busca crear un espacio para encuentros de intercambios de opinión, para discutir y evaluar temas diversos o proponer ideas, de igual forma con Rodríguez (2021) quien indico que el 50% consideran que el líder siempre fomenta la creatividad a través de la expresión de ideas. Cuando los empleados se sienten respetados y en confianza, el conocimiento se comparte en toda la empresa, vertical y horizontalmente. Esto le da al personal una mejor comprensión de sus responsabilidades y expectativas. La comunicación abierta también fomenta una mejor cultura en el lugar de trabajo donde los problemas se abordan rápidamente.

Existe un compañero que motive el logro de las tareas: El 60.00% de los trabajadores indicaron que a rara vez en el equipo de trabajo existe un compañero que motive el logro de las tareas, estos resultados se contrastan con Maldonado, Pico & Zarate (2022) quien hallo que el 90% afirman que existe una buena colaboración entre los trabajadores de la empresa, de igual forma con Rodríguez (2021) quien indico que el 84% consideran existe cohesión entre los equipos de trabajo. Un grupo de personas se transforma en equipo en la medida en que alcanza cohesión. Para ello se han de crear lazos de atracción interpersonal, fijar una serie de normas que dirijan el comportamiento de todos miembros, donde la figura de un líder es fundamental, promover una buena comunicación entre el conjunto de integrantes, trabajar por el logro de los objetivos comunes y establecer relaciones positivas.

# PLAN DE MEJORA

## 1. Datos Generales

Razón comercial: PUNTO AZUL

RUC: 10400311914

Dirección: Jr Manco Capac 357 Distrito Ayacucho, Provincia Huamanga del Departamento Ayacucho.

## 2. Misión

Vestir a nuestros clientes con una alta variedad de productos de moda exclusivos, con calidad y a precios accesibles, a través de su diseño, producción y comercialización, consiguiendo una rentabilidad adecuada y mejorando la calidad de vida de nuestros colaboradores.

## 3. Visión.

Ser el referente de moda del cliente para vestirse y sentirse bien, viviendo una experiencia única a través de un equipo capacitado y preparado, que impulse una sólida proyección a futuro en cada uno de los segmentos de mercado donde participamos.

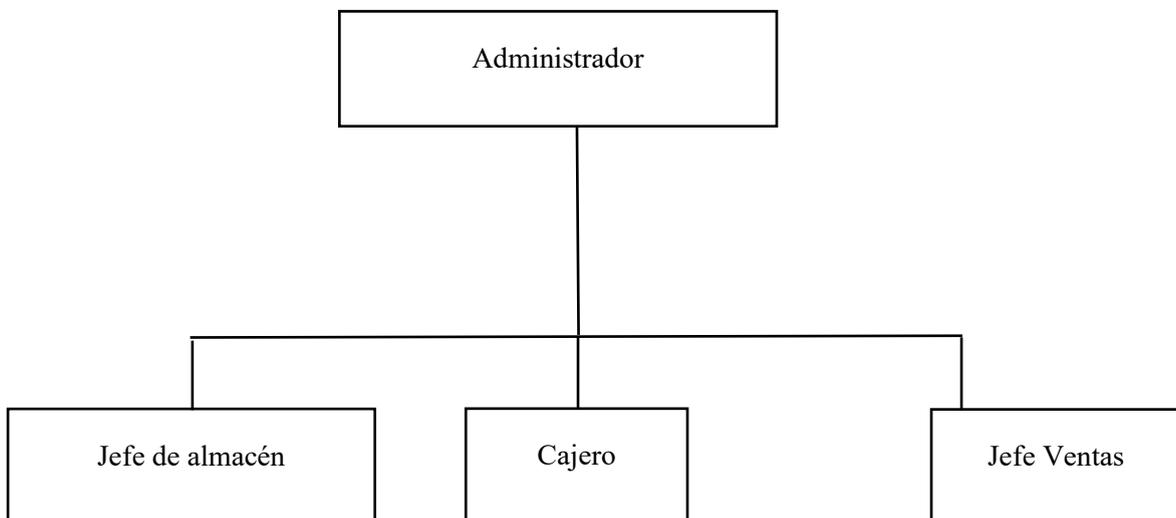
## 4. Objetivos.

- Incrementar las ventas en un 10% en relación al año 2024.
- Implementar un sistema administrativo general eficiente.
- Mejorar el clima laboral en un 30%.
- Ampliar nuestro mercado local.

## 5. Productos y/o servicios.

Camisas, pantalones, polos, casacas para caballeros.

## 6. Organigrama de la empresa.



<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en administración</li> <li>• Cursos en Mercadeo</li> <li>• Gestión humana</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Operaciones y logística</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> <li>• Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</li> <li>• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</li> <li>• Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador.</li> <li>• Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa</li> <li>• Atender todas aquellas personas que necesiten información.</li> <li>• Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera</li> <li>• Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social.</li> <li>• Revisión de la contabilización de los documentos</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de logística</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en administración</li> <li>• Capacidad de negociación</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Conocimientos de gestión de equipos</li> <li>• Manejo del software de control logístico</li> <li>• Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción.</li> <li>• Prever las necesidades de materias primas y componentes.</li> <li>• Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras.</li> <li>• Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística.</li> <li>• Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de ventas</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en administración</li> <li>• Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos).</li> <li>• Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales.</li> <li>• 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.</li> <li>• Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Cajero</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas o contabilidad</li> <li>• Experiencia mínima 1 año</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Habilidades numéricas</li> <li>• Facilidad de palabra</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y darles la bienvenida a los clientes.</li> <li>• Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradoras.</li> <li>• Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas.</li> <li>• Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario.</li> <li>• Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía.</li> <li>• Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.</li> </ul>

## 7. Diagnóstico General.

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con local propio, con amplias áreas de almacenamiento y estacionamiento.</li> <li>Posee líneas exclusivas de productos.</li> <li>Agilidad y rapidez en la entrega de productos.</li> <li>Posee vehículos propios para el transporte de prendas.</li> <li>Predisposición y responsabilidad de los propietarios al trabajo grupal en función de un objetivo común.</li> <li>Competitividad de precios.</li> <li>Portafolio amplio de productos</li> <li>Cuenta con capital propio, y por lo tanto bajos costos operativos.</li> </ul>	<p><b>F – O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidad de ampliación de local por la amplitud de terreno.</li> <li>Expansión de construcciones en el sector rural.</li> <li>Mercado insatisfecho.</li> <li>Inversión en productos diversificados.</li> <li>Asociatividad ferretera.</li> <li>Incrementar las ventas frente a la competencia por tener líneas exclusivas de productos.</li> <li>Aplicación de métodos publicitarios</li> <li>Mejora de políticas de descuento</li> <li>Implementar una política de crédito</li> </ul>	<p><b>F – A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Competencia posicionada.</li> <li>Uso de tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia.</li> <li>Incremento de nuevos impuestos por parte del gobierno que afectan el desarrollo del negocio.</li> <li>Alza de aranceles en la importación de productos de vestir.</li> </ul> <p><b>F – A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar un sistema de control de inventarios</li> <li>Delegar funciones y responsabilidades específicas a cada integrante.</li> <li>Contratar personal capacitado en el área administrativa</li> <li>Aplicar sistemas computarizados para realizar las diferentes actividades.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No existe delegación de funciones y responsabilidades definidas de cada integrante.</li> <li>Falta de control de inventarios.</li> <li>Administración deficiente de la empresa en general.</li> <li>Falta de un estudio de clientes para conceder créditos.</li> <li>Escases de personal.</li> <li>Falta de publicidad.</li> <li>No se cuenta con sistemas computarizados para el manejo de inventarios.</li> </ul>	<p><b>D – O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Crear áreas de exhibición para los diversos productos</li> <li>Ampliar el local de almacenamiento existente</li> <li>Fortalecer las líneas de productos</li> </ul>	<p><b>D – A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liderar en costos incrementando la exclusividad en líneas comerciales.</li> <li>Mejorar nuestro sistema de entrega de productos</li> </ul>

## 8. Indicadores de gestión.

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Capacidades	El 60.00% indicaron que a veces las funciones que realizan les permiten demostrar sus capacidades	El líder no demuestra capacidad para influir en la capacidad profesional del trabajador.	Baja productividad por ende baja competitividad.
Crecimiento laboral	El 60.00% indicaron que a veces sienten que se están desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo	No se cuenta con un plan de desarrollo profesional.	Depresión, desmotivación, insatisfacción del empleado.
Reconocimiento	El 60.00% rara vez recibió algún reconocimiento por la empresa por su trabajo	No se cuenta con plan de incentivos laborales	Pérdida de los trabajadores y el peligro de que se cree una mala reputación de la empresa
Condición laboral	El 50.00% indicaron que los beneficios que otorga la empresa a veces son atractivos	No se cuenta con un plan de compensaciones.	Depresión, desmotivación, insatisfacción del empleado.
Objetivos organizacionales	El 60.00% indicaron que cumplir con los objetivos rara vez promueve la motivación laboral.	Trabajadores sienten que sus actividades son rutinarias.	Depresión, desmotivación, insatisfacción del empleado.
División del trabajo	El 60.00% indicaron que rara vez existe duplicidad de funciones asignadas por áreas	No se cuenta con un manual de organización y funciones.	Las tareas y funciones duplicada restan productividad y cualquier opción de mejora
Participación	El 60.00% indicaron que cuando hay un reto para la organización rara vez las áreas participan activamente.	Existe un liderazgo ausente.	Falta de compromiso en los equipos. Una de las más graves consecuencias de un mal liderazgo es que los empleados pierdan el sentido de pertenencia con su trabajo y su empresa.

## 9. Problemas.

Problema	Causa
El 60.00% indicaron que a veces las funciones que realizan les permiten demostrar sus capacidades	El líder no demuestra capacidad para influir en la capacidad profesional del trabajador.
El 60.00% indicaron que a veces sienten que se están desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo	No se cuenta con un plan de desarrollo profesional.
El 60.00% rara vez recibió algún reconocimiento por la empresa por su trabajo	No se cuenta con plan de incentivos laborales
El 50.00% indicaron que los beneficios que otorga la empresa a veces son atractivos	No se cuenta con un plan de compensaciones.
El 60.00% indicaron que cumplir con los objetivos rara vez promueve la motivación laboral.	Trabajadores sienten que sus actividades son rutinarias.
El 60.00% indicaron que rara vez existe duplicidad de funciones asignadas por áreas	No se cuenta con un manual de organización y funciones.
El 60.00% indicaron que cuando hay un reto para la organización rara vez las áreas participan activamente.	Existe un liderazgo ausente.

## 10. Establecer soluciones.

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Capacidades	El 60.00% indicaron que a veces las funciones que realizan les permiten demostrar sus capacidades	Identificar las necesidades de capacitación, para ello se debe analizar en que aspectos el trabajador falla.
Crecimiento laboral	El 60.00% indicaron que a veces sienten que se están desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo	Crear un programa de capacitación, para que el trabajador tenga la posibilidad de ascenso.
Reconocimiento	El 60.00% rara vez recibió algún reconocimiento por la empresa por su trabajo	Crear un plan de incentivos económicos y no económicos.
Condición laboral	El 50.00% indicaron que los beneficios que otorga la empresa a veces son atractivos	Crear un plan de compensaciones salariales.

Objetivos organizacionales	El 60.00% indicaron que cumplir con los objetivos rara vez promueve la motivación laboral.	Aplicar talleres de liderazgo. Aplicar talleres de trabajo en equipo.
División del trabajo	El 60.00% indicaron que rara vez existe duplicidad de funciones asignadas por áreas	Crear un manual de organización y funciones.
Participación	El 60.00% indicaron que cuando hay un reto para la organización rara vez las áreas participan activamente.	Realizar reuniones periódicas, en este caso de manera quincenal, para promover la participación de trabajadores.  Delegar autoridad para que el personal tome sus propias decisiones.

### 11. Recursos para la implementación de estrategias.

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Identificar las necesidades de capacitación, para ello se debe analizar en que aspectos el trabajador falla.	Administrador y colaborador	S/1,500.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días
Crear un programa de capacitación, para que el trabajador tenga la posibilidad de ascenso.	Administrador y colaborador	S/1,500.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, hoja de cálculo Excel.	15 días
Crear un plan de incentivos económicos y no económicos.	Administrador y colaborador	S/1,500.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras. Informes a través de encuesta de satisfacción a los empleados.	15 días
Crear un plan de compensaciones salariales.	Administrador y colaborador	S/1,500.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días
Aplicar talleres de liderazgo. Aplicar talleres de trabajo en equipo.	Administrador y colaborador	S/1,500.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días
Crear un manual de organización y funciones.	Administrador y colaborador	S/1,500.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las	30 días

			computadoras, internet, base de datos.	
Realizar reuniones periódicas, en este caso de manera quincenal, para promover la participación de trabajadores. Delegar autoridad para que el personal tome sus propias decisiones.	Administrador y colaborador	S/1,500.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días



## VI. CONCLUSIONES

Los trabajadores casi siempre se sienten a gusto y cómodo en el centro de labores, siempre considera que cumple eficazmente con las labores diarias, a veces las funciones que realiza le permiten demostrar sus capacidades en su trabajo, a veces sienten que se está desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo; además indicaron que casi siempre llega con puntualidad al centro de labores. Los trabajadores indicaron que solo a veces sienten que las funciones que realizan no permiten mejorar en su creatividad e innovación, pues incluso consideran que deberían tener una mayor responsabilidad para generar mayores ingresos. Se puede decir que asignar responsabilidades a los miembros del equipo aumenta la eficiencia, por lo contrario, si las responsabilidades no son asignadas, el resultado de las tareas se vuelve confuso, vago y a menudo incompleto.

Los trabajadores indicaron que rara vez han recibido algún reconocimiento por la empresa por su trabajo, indicaron que un programa de bonificaciones a veces mejoría el logro de los objetivos, a veces los beneficios que otorga la empresa son atractivos, siempre existe limpieza y mantenimiento permanente de los espacios físicos y equipos de la empresa, siempre se cuentan con acciones que permiten prevenir y evitar accidentes en el trabajo. La mayoría de trabajadores no se sienten muy motivados porque la microempresa no los incentiva o solo a veces los incentivos que se otorgan son atractivos, se puede decir que los trabajadores no solo buscan una mayor recompensa económica por su trabajo; sino también buscan posibles oportunidades de desarrollo y crecimiento en la mejora de su creatividad en innovación.

Los trabajadores indicaron que siempre se cumple los objetos de manera eficiente, rara vez cumplir con los objetivos promueve la motivación laboral, siempre es importante conocer las funciones que le corresponde desempeñar, Casi siempre existe duplicidad de funciones asignadas por áreas, y casi siempre y a veces las áreas de trabajo cuentan con el número adecuado de colaboradores. Los trabajadores cosieran que al cumplir con los objetivos rara vez se sienten motivados puesto que a pesar que en ocasiones se cumplen las tareas de manera eficiente el líder no los recompensa; lo que da a entender que los trabajadores se encuentran en un ambiente poco agradable y rutinario,

Los trabajadores indicaron que a rara vez cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente, indicaron que siempre los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos, casi siempre todos los problemas se

discuten de una manera constructiva, casi siempre en el análisis de los problemas se plantean plantear criterios de solución, indicaron que a veces para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al jefe responsable o al equipo de trabajo y rara vez en el equipo de trabajo existe un compañero que motive el logro de las tareas. los trabajadores en raras ocasiones participan en el proceso de toma de decisiones, por ende, no están en línea con los valores y la ética de trabajo de la organización, cabe decir que no basta con contratar a los mejores talentos. Es importante formarlos a las necesidades de su organización. Las habilidades, los conocimientos y la experiencia de los empleados añaden un valor significativo a cualquier organización.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar la motivación laboral y clima organizacional, en tal sentido se encontró que no se ejerce una buena motivación sobre los trabajadores, por lo tanto, se propuso crear un programa de capacitación, para que el trabajador tenga la posibilidad de ascenso, así como crear un plan de incentivos económicos y no económicos.

## VII. RECOMENDACIONES

Promover el desarrollo profesional a través de planes de capacitación anual, esto permite fomentar la implicación y motivación del personal, pues la formación está estrechamente vinculada con la satisfacción laboral; además se mejora la atracción y retención del talento y reducir la rotación y absentismo del personal; y contribuye a la consecución de mejores resultados empresariales, gracias a una mayor implicación y productividad de los equipos.

Crear un plan de incentivos y reconocimiento permanente; además incluir en el plan de recursos humanos actividades culturales – recreativas, involucramiento con la familia del trabajador; considerar entre los reconocimientos, el ganar días de descanso, recuerdos por años de permanencia en la empresa, aumento de sueldo o bonificaciones, felicitaciones personales.

Crear un manual de organización y funciones, con el objetivo de establecer las funciones y competencias laborales de los trabajadores; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos, lo cual no solo ayudara a reducir al duplicidad de funciones; sino también facilitar el proceso de inducción del personal y permite la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación.

Desarrollar espacios de promoción y divulgación de los valores empresariales, buscando aumentar el sentido de pertenencia; para ello se debe realizar reuniones mensuales con los colaboradores para compartir los problemas y ser parte de las soluciones a ellos, comprometiéndose con una mejora.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albania, M. (2020). *El liderazgo de hoy: liderazgo participativo frente a otros estilos*.  
<https://liderazgoparticipativo.anel.es/blog/el-liderazgo-de-hoy-liderazgo-participativo-frente-a-otros-estilos/>
- Arias, E. (2021). *Investigación descriptiva*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Ayala, J. (2022). *Centennials: su motivación laboral. I*. Pluma Digital Ediciones.  
<https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/226281>
- Bello, Y. (2019). *¿Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca laboral?*  
<http://hdl.handle.net/10757/628119>
- Calderón, J. (2019). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe banana de la ciudad de la Paz*. Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.  
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11201>
- Castro, P. (2019). *El Papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.  
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>
- Carrasco, D. (2023). *Buen clima organizacional y flexibilidad, las estrategias de las empresas para retener y fidelizar talento en 2023*.  
<https://marketing4ecommerce.net/buen-clima-laboral-y-flexibilidad-las-estrategias-de-las-empresas-para-retener-y-fidelizar-talento-en-2023-estudio/>
- Cenepo, A., & González, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista de Investigación de Estudiantes de Psicología &quot;JANG&quot;*, 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Centre for Economic and Business Research. (2023). *Para 2023 se prevé una ralentización en el crecimiento de las pymes*. <https://www.itreseller.es/pyme/2023/01/para-2023-se-preve-una-ralentizacion-en-el-crecimiento-de-las-pymes>

- Castillo, C. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Constructora Digucy E.I.R.L – 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú, Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/897>
- Carhuacusma, A. (2020). *Motivación laboral en trabajadores de la empresa Contratistas Generales C&B S.R.L, Huancayo – 2020*. Tesis de pregrado, Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10505/2/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Carhuacusma\\_Chavez\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10505/2/IV_FHU_501_TE_Carhuacusma_Chavez_2021.pdf)
- Daza, P. (2022). *La motivación laboral como fuerza y eje fundamental del crecimiento de las ventas en las empresas*. Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/40547/DazaRodriguezPabloAndres2022.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Departamento Administrativo de Estadísticas (DANE). (2021). *DANE: el 78 % del empleo en Colombia es generado por las mipymes*.  
<https://www.infobae.com/america/colombia/2022/06/27/dane-el-78-del-empleo-en-colombia-es-generado-por-las-mipymes/>
- De la Cruz, S. (2019). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de computadoras y accesorios informáticos, caso empresa Tecnología AMD E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30934>
- Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG). (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2021*.  
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>
- Galván, M. (2020). Motivación laboral.  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>
- García, V., y Ruiz, E. (2022). Análisis de la motivación extrínseca y la retroalimentación afectiva en la interacción profesor-alumno. *Revista Digital Internacional De*

*Psicología Y Ciencia Social*, 8(01), e08012022376.  
<https://doi.org/10.22402/j.rdipycs.unam.e.8.01.2022.376>

Gonzales, F. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Grifo Gaspetrol de Chimbote – 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76284>

Giner, J. (2020). *Nuevas tendencias en las estructuras organizacionales de las empresas*.  
<https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/rr-hh/nuevas-tendencias-en-las-estructuras-organizacionales-de-las-empresas/>

Jiménez, G. (2019). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas*; 18 (1).  
[http://elcriterio.com/revista/contenidos\\_18/13.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf)

Ferrer, M. (2022). *Sobre la participación de los trabajadores en la empresa*.  
<https://fundacionsistema.com/sobre-la-participacion-de-los-trabajadores-en-la-empresa/>

Falconi, D. (2020). *¿Qué son las «condiciones de trabajo?»*.  
<https://lpderecho.pe/condiciones-trabajo-asignaciones-movilidad-caracter-remunerativo-casacion-laboral-8193-2015-lima/>

Hilario, S. (2019). *Coaching de equipos. I*. Editorial ICB.  
<https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/225273>

Lamas, R., y García, R. (2020). Los instrumentos de la investigación científica Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la ciencia*, 12 (22).  
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/570969250014.pdf>

Márquez, S. (2019). *Identificación y compromiso laboral con la empresa*.  
<https://www.gestiopolis.com/identificacion-compromiso-laboral-empresa/>

Morales, F. (2020). *División del trabajo*. <https://economipedia.com/definiciones/division-del-trabajo.html>

- Maldonado, M., Pico, C., & Zarate, M. (2022). *Clima laboral y satisfacción laboral del recurso humano en la empresa Curtioriente, Bucaramanga - Colombia 2022*. Tesis de pregrado, Institución Universitaria de Colombia, Colombia. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/8849>
- Montejo, C. (2019). *Clima organizacional de la empresa sociedad ferretera de comercio en su sede Buga para el año 2019*. Tesis de pregrado, Universidad del Valle, México. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21369/Clima-Organizacional-Empresa-Montejo-Lina-3845-M775.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Onofre, K. (2019). *Motivación del personal y su influencia en las ventas de la empresa Cantineta S.A.C. Miraflores, 2019*. Tesis de pregrado, en su tesis de licenciatura para la Universidad Científica del Sur, Perú. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2059>
- Peralta, R. (2020). *El Clima Organizacional*. <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Palacios, M. (2020). *¿Qué son los objetivos estratégicos de una empresa? Definición y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/sales/ejemplos-objetivos-estrategicos-empresa>
- Polo, L. (2022). *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima organizacional en la pequeña empresa corporación Jaeger S.A.C., distrito de Nuevo Chimbote, 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30934>
- Quintero, G. (2021). *Factores para el diseño de políticas de salario emocional*. Universidad Católica Luis Amigó. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/176127>
- Quiñónez, Y., & Farfán, O. (2021). La motivación docente en tiempos de pandemia. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 4(8 Ed. esp.), 251-264. <https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0044>
- Quiroa, M. (2020). *Estructura organizacional*. <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Reglamento de integridad científica en la investigación Versión 001. (2023). *Aprobado por el consejo universitario con resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH Católica , de*

fecha 31 de marzo de 2023.

[https://es.slideshare.net/PilarFernandezRodrigo1/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacionpdf?from\\_action=save](https://es.slideshare.net/PilarFernandezRodrigo1/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacionpdf?from_action=save)

Rosal, G., & Oviedo, J. (2020). *Avances y tendencias de la seguridad y salud en el trabajo avances*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/198384>

Rodríguez, L. (2021). *Propuesta de mejora del clima organizacional y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25913>

Rodríguez, S. (2022). *Propuesta de mejora del liderazgo y clima organizacional en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L, distrito de Nuevo Chimbote, 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30104>

Sakamoto, N. (2022). *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28501>

Sistema Nacional de Mipymes. (2022). *Sistema nacional de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas plan de acción 2019*. <https://www.mipymes.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=3f14a74b-1af4-48f0-b774-b5b337eaade6>

Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Universidad Pontificia Bolivariana*; 6 (1). [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral\\_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=un%20conjunto%20de%20sentimientos%20y,de%20%C3%A1nimo%20en%20el%20trabajo.](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=un%20conjunto%20de%20sentimientos%20y,de%20%C3%A1nimo%20en%20el%20trabajo.)

- Toyama, J. (2023). *¿Cómo afrontar la conflictividad laboral?*. <https://www.vinateatoyama.com/2023-como-afrontar-la-conflictividad-laboral/>
- Torre, L. (2009). *Un acercamiento a la motivación laboral en la Cuba de hoy*. El Cid Editor apuntes. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/28077>
- Villasís, K. (2019). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia medico*; 62 (2). <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Villadiego, A., y Alzate, A. (2019). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum y Logistics S.A.S en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2019*. Tesis de pregrado, Universidad de Cartajena, Colombia. <https://repositorio.unicartajena.edu.co/handle/11227/5505>
- Velarde, V. (2019). *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2019*. Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2eae5aee-db0f-4a51-beec-c61d83c8073e/content>
- Valdivia, M. (2021). *Motivación extrínseca y satisfacción del cliente en la empresa Happyland Huánuco 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7313/TAD00734V19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villavicencio, L. (2022). *Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples e Cescar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/31025>
- Vásquez, R. (2019). *Motivación Extrínseca y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área de Acopio de la Empresa Minera Yanaquihya S.A.C.Arequipa. 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4377?show=full>

- Vivanco, G. (2022). *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la microempresa salón de belleza Nova Spa, distrito Ayacucho, 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30934>
- Venturo, L. (2019). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropas para damas, distrito Ayacucho, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30934>
- Zapata, J. (2020). *Responsabilidades y su definición precisa para los miembros de la organización*.  
[https://elssa.imss.gob.mx/files/4.2\\_4.3\\_Responsabilidades%20y%20su%20definici%C3%B3n%20precisa\\_12\\_20.pdf](https://elssa.imss.gob.mx/files/4.2_4.3_Responsabilidades%20y%20su%20definici%C3%B3n%20precisa_12_20.pdf)
- Zumaeta, R. (2019). *Clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos – 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Perú.  
[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7141/Ray\\_Tesis\\_Titulo\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Determina%20la%20influencia%20del%20clima,colaboradores%2C%20personas%20llenas%20de%20motivaciones](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7141/Ray_Tesis_Titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Determina%20la%20influencia%20del%20clima,colaboradores%2C%20personas%20llenas%20de%20motivaciones)

## ANEXOS

### Anexo 01 Matriz de consistencia

#### TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICADA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuáles son las características de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023? ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023? ¿Cuáles son las características de la estructura organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023? ¿Cuáles son las características de los estilos de dirección de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir las características de la motivación intrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. Describir las características de la motivación extrínseca de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. Describir las características de la estructura organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. Describir las características de los estilos de dirección de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023</p>	<p>En el estudio, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo</p>	<p><b>Variable 1: Motivación laboral</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación intrínseca</li> <li>Motivación extrínseca</li> </ul> <p><b>Variable: Clima organizacional</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura organizacional</li> <li>Estilos de dirección.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental, transversal <b>Población y muestra:</b> 10 trabajadores <b>Población:</b> 10 trabajadores <b>Muestra:</b> 10 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## Anexo 02. Instrumento de recolección de información



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  
 Rara vez : 2  
 Nunca : 1

<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Usted llega con puntualidad al centro de labores?					
2. ¿Usted se siente a gusto y cómodo en el centro de labores?					
3. ¿Usted considera que cumple eficazmente con las labores diarias?					
4. ¿Las funciones que realiza le permite demostrar sus capacidades en su trabajo?					
5. ¿Siente que se está desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo?					
<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca</b>					
6. ¿Ha recibido algún reconocimiento por la empresa por su trabajo?					
7. ¿Consideran que un programa de bonificaciones mejoraría el logro de los objetivos?					
8. ¿Considera usted que los beneficios que otorga la empresa son atractivos?					
9. ¿Existe limpieza y mantenimiento permanente de los espacios físicos y equipos de la empresa?					
10. ¿Se cuentan con acciones que permiten prevenir y evitar accidentes en el trabajo?					

## Respecto a la variable Clima organizacional

Escala:

Siempre : 5

Casi siempre : 4

A veces : 3

Rara vez : 2

Nunca : 1

<b>Dimensión 1: Estructura organizacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Cumple los objetos de manera eficiente?					
2. ¿Cumplir con los objetivos promueve la motivación laboral?					
3. ¿Considera que es importante conocer las funciones que le corresponde desempeñar?					
4. ¿Existe duplicidad de funciones asignadas por áreas?					
5. ¿Las áreas de trabajo cuentan con el número adecuado de colaboradores?					
<b>Dimensión 2: Estilos de dirección</b>					
6. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.					
7. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos					
8. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.					
9. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios					
10. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al jefe responsable o al equipo de trabajo.					
11. En el equipo de trabajo existe un compañero que motive el logro de las tareas.					

**Anexo 03. Validez del instrumento**

<b>Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</b>	
<b>Nombres y Apellidos:</b> Uribe Cornelio Guido <b>N° DNI:</b> 70117561 <b>Edad:</b> 42 <b>Teléfono / Celular:</b> 912 937 055 <b>Email:</b> .....	
<b>Título profesional:</b> Administración. <b>Grado Académico:</b> Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> <b>Especialidad:</b> Gestión publica <b>Institución que labora:</b> Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
<b>Identificación del proyecto de Investigación o Tesis</b> <b>Título:</b> MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023. <b>Autor(es):</b> GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE <b>Programa Académico:</b> 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

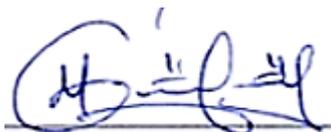
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE** . Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de 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 EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023**” 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



**GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE**

DNI: 45991782

**Formato de Ficha de Validación**

FICHA DE VALIDACIÓN									
TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023									
	VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple		
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b>								
1	¿Usted llega con puntualidad al centro de labores?	X		X		X			
2	¿Usted se siente a gusto y cómodo en el centro de labores?	X		X		X			
3	¿Usted considera que cumple eficazmente con las labores diarias?								
4	¿Las funciones que realiza le permite demostrar sus capacidades en su trabajo?	X		X		X			
5	¿Siente que se está desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo?	X		X		X			
	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca</b>								
1	¿Ha recibido algún reconocimiento por la empresa por su trabajo?	X		X		X			
2	¿Existe un programa de bonificaciones para cumplir con sus objetivos?	X		X		X			





**Ficha de identificación del Experto para proceso de validación**

**Nombres y Apellidos:**

Ivonee Feli Avila Crespín

Nº DNI: 46211751

Edad: 35

Teléfono / Celular: 981 587 705 Email: -----

**Título profesional:** Administración .

**Grado Académico:** Maestría  Doctorado

**Especialidad:**

Gestión pública

**Institución que labora:**

Universidad Unamba

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**

MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023.

**Autor(es):**

GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE

**Programa Académico:**

Administración

  
Firma  
Avila Crespín Ivonne Feli  
DNI Nº 46211751



\_\_\_\_\_ Firma

Huella digital

## Formato de Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** Ivonee Feli Avila Crespín

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

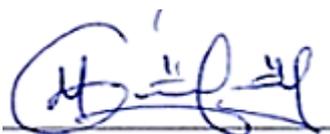
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE** . Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de 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 EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023**” 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



**GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE**

DNI: 45991782

**Formato de Ficha de Validación**

<p style="text-align: center;"><b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>  <b>TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023</b></p>								
	VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b>							
1	¿Usted llega con puntualidad al centro de labores?	X		X		X		
2	¿Usted se siente a gusto y cómodo en el centro de labores?	X		X		X		
3	¿Usted considera que cumple eficazmente con las labores diarias?							
4	¿Las funciones que realiza le permite demostrar sus capacidades en su trabajo?	X		X		X		
5	¿Siente que se está desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca</b>							
1	¿Ha recibido algún reconocimiento por la empresa por su trabajo?	X		X		X		
2	¿Existe un programa de bonificaciones para cumplir con sus objetivos?	X		X		X		



2	¿Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos?	X		X		x		
3	¿Todos los problemas se discuten de una manera constructiva?	X		X		x		
4	¿En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios?	X		X		x		
5	¿Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al jefe responsable o al equipo de trabajo?	X		X		x		
6	¿Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo?	X		X		x		

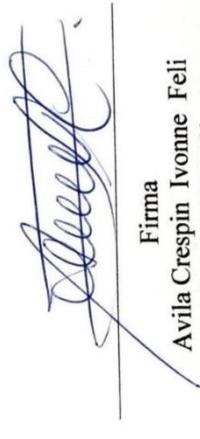
Recomendaciones:

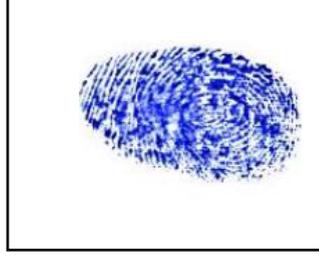
.....

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

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Avila Crespín Ivonne Feli

DNI: 46211751

  
 Firma  
 Avila Crespín Ivonne Feli  
 DNI N° 46211751



**Ficha de identificación del Experto para proceso de validación**

**Nombres y Apellidos:**

Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Nº DNI: 29571960

Edad: 51

Teléfono / Celular: 901 208 403 Email: alvarez aurelio958@gmail.com

**Título profesional:** Administración.

**Grado Académico:** Maestría \_\_\_\_\_ Doctorado   x  

**Especialidad:**

Gestión pública

**Institución que labora:**

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**

MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023.

**Autor(es):**

GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE

**Programa Académico:**

Administración

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
  
-----  
*Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos*  
DNI: 29571960  
DOCENTE

\_\_\_\_\_  
Firma



Huella digital

## Formato de Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

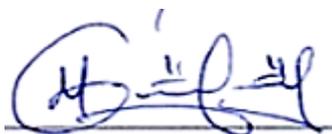
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE** . Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de 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 EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPAS PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023**” 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



**GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE**

DNI: 45991782

**Formato de Ficha de Validación**

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>									
<b>TÍTULO: MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023</b>									
	<b>VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Observaciones</b>	
		<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>		
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b>								
1	¿Usted llega con puntualidad al centro de labores?	X		X		X			
2	¿Usted se siente a gusto y cómodo en el centro de labores?	X		X		X			
3	¿Usted considera que cumple eficazmente con las labores diarias?								
4	¿Las funciones que realiza le permite demostrar sus capacidades en su trabajo?	X		X		X			
5	¿Siente que se está desarrollando profesionalmente en su centro de trabajo?	X		X		X			
	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca</b>								
1	¿Ha recibido algún reconocimiento por la empresa por su trabajo?	X		X		X			
2	¿Existe un programa de bonificaciones para cumplir con sus objetivos?	X		X		X			
3	¿Considera usted que los beneficios que otorga la empresa son atractivos?	X		X		X			



4	¿En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios?	X		X		x	
5	¿Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al jefe responsable o al equipo de trabajo?	X		X		x	
6	¿Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo?	X		X		x	

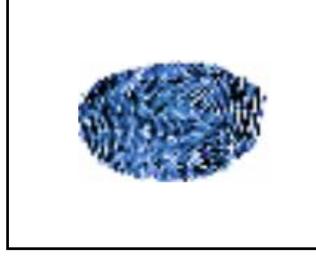
Recomendaciones:

.....  
 ...

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

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Álvarez Gallegos Aurelio Francisco   DNI: 29571960


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
 -----  
*Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos*  
 DNI: 29571960  
 DOCENTE



## Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

### MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICADA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023

No	MOTIVACIÓN LABORAL										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
4	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
5	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
6	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
7	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
8	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
9	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
10	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30

VARIANZA POBLACIONAL	2.56	2.56	1.24	1.56	0.00	1.24	1.56	0.00	1.24	1.56	64.00
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

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

K =	10 item
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	13.52
$S_t^2 =$	64.00
ALFA =	0.876

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

No	CLIMA ORGANIZACIONAL										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	36
6	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
7	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	36
8	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
9	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
10	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
11	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
12	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32

VARIANZA POBLACIONAL	0.25	0.25	0.24	0.74	0.74	0.24	0.24	0.74	2.19	3.19	56.00
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

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

K =	10 item
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	8.83
$S_t^2 =$	56.00
ALFA =	0.936

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

## Anexo 05. Formato de consentimiento informado



### 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 EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICADA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023.

Y es dirigido por GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la motivación laboral para el clima organizacional de la tienda Punto Azul, dedicada a la venta de ropa para caballeros, Ayacucho 2023.

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 mirianguillegutie@gmail.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: Guillen Gutiérrez, Flora

Fecha: 25 de octubre del 2023

Firma del representante:

Firma del investigador:

**Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo**

**CARTA N° 001-2023-ULADECH CATÓLICA**

**Ayacucho, 25 de octubre del 2023**

**Señora:**

GUILLEN GUTIERREZ, FLORA

Representante de la TIENDA PUNTO AZUL

**Presente:**

De mi consideración

Es un placer dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, asimismo presentarme: Soy GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE, con DNI N° 71952879 alumna de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote con código de matrícula 3111182541, con la finalidad de solicitar autorización para ejecutar la investigación titulada MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023 a desarrollarse en los meses de octubre 2023 a enero del 2024.

Por este Motivo, mucho agradeceré me brinde atención a la presente a fin de ejecutar satisfactoriamente la investigación, la misma que redundara en veneficio de vuestra organización.

En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Guillen Gutiérrez, Flora  
Dueña de la empresa  
DNI: 40031191

Guillen Gutiérrez, Mirian Aydee  
Bachiller/Administración  
DNI: 71952879

## CARTA N° 001-2023-PUNTO/AZUL-FGG

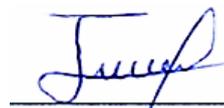
**Referencia:** CARTA N° 001-2023-ULADECH CATÓLICA

**Presente.**

Yo FLORA GUILLEN GUTIERREZ identificado con DNI N° : 40031191, en mi calidad de dueña de la Tienda Punto Azul con R.U.C N° 10400311914, ubicada en el Jr. Manco Cápac 357 del Distrito de Ayacucho.

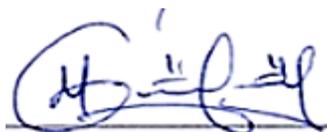
### **OTORGO LA AUTORIZACIÓN**

A la Srta. Guillen Gutiérrez, Mirian Aydee identificado con DNI N° 71952879, bachiller de la carrera profesional de administración para que utilice la información de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis titulada: MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023. Para optar su Título Profesional.



Firma Representante de la empresa  
DNI: : 40031191

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Bachiller  
DNI: 71952879

## Anexo 07. Evidencias de ejecución

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, GUILLEN GUTIÉRREZ, MIRIAN AYDEE, identificado (a) con DNI: 71952879, con domicilio real: Pje Jesus Nazareno Mz p1 Lt 13; Distrito san juan bautista; Provincia Huamanga; Departamento Ayacucho.

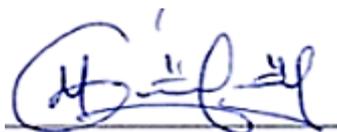
### DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 3111182541 de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA TIENDA PUNTO AZUL, DEDICA A LA VENTA DE ROPA PARA CABALLEROS, AYACUCHO 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 10 de Julio del 2023



Firma del estudiante/bachiller

DNI: 71952879



Huella Digital