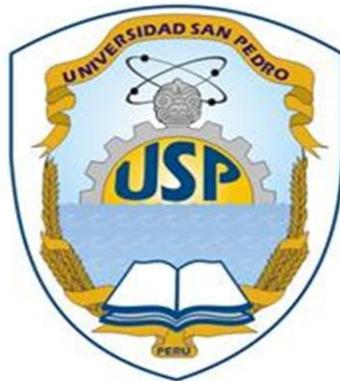


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



Clima laboral y motivación del personal en movistar -
agencia Comsertel S.A.C., Chimbote 2016

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION

Autor:

Ponte Valerio, Kiara Milagros

Asesor:

Garcia León, Edward Aníbal

Chimbote - Perú

2016

PALABRAS CLAVE

	Español
Tema	Clima laboral y motivación
Especialidad	Administración

Línea de investigación:

Universidad:	USP	(045)
Facultad:	Ciencias Económicas y Administrativas	(01)
Plan Nacional:	Desarrollo de la tecnología para la mejora de la eficiencia en el trabajo y el aprendizaje
Unesco:	Organización de Recursos Humanos	(5311.04)
General:	01045-5311.04	

KEYWORDS

	INGLÉS
Theme	Work climate and motivation
Specialty	Administration

Investigation line:

University:	San Peter University	(045)
Faculty:	Economic and Administrative Sciences	(01)
National Plan:	Development from the technology for the improvement from the work and he learning
UNESCO:	Organization of Human Resources	(5311.04)
General:	01045-5311.04	

**Clima laboral y Motivación del personal en
Movistar-Agencia COMSERTEL SAC,
Chimbote-2016.**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el “Clima laboral y Motivación del personal en Movistar-Agencia Comsertel SAC, Chimbote-2016.

Para el cual se formuló la siguiente hipótesis de investigación. Existe relación positiva entre el Cima laboral y la Motivación del personal de la Empresa Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

En la metodología se trata de una investigación de nivel correlacional, con diseño correlacional no experimental. La población estuvo constituida por quince trabajadores en Movistar – Agencia Comsertel SAC, Chimbote-2016. En este informe de tesis, se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, siendo así que la encuesta estuvo conformada por 26 ítems.

Se llegó a analizar la relación de las variables de estudio en la empresa Movistar Agencia Comsertel SAC, el resultado del coeficiente r Pearson es 0.618, lo que nos indica que la correlación entre las variables es positiva moderada, es decir existe relación entre las variables clima laboral y la motivación.

La investigación tuvo como fin generar conocimiento que resulte válido y confiable para futuras investigaciones sobre temas afines.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the "Working climate and staff motivation in Movistar-Agencia Comsertel SAC, Chimbote-2016

For which the following research hypothesis was formulated. There is a positive relationship between the Cima laboral and the motivation of the staff of the Movistar - Comencia Company, Chimbote-2016

The methodology is a correlational-level research, with non-experimental correlational design. The population consisted of fifteen workers in Movistar - Agencia Comsertel SAC, Chimbote - 2016. In this thesis report, the survey was used as a research technique and as a questionnaire instrument, whereas the survey consisted of 26 items

We analyzed the relationship of the study variables in the company Movistar Agency Comsertel SAC, the result of the coefficient r Pearson is 0.618, which indicates that the correlation between the variables is moderate positive, ie there is a relationship between the labor climate variables And motivation

The research aimed to generate knowledge that is valid and reliable for future research on related subjects

INDICE

Pág.

CARATULA

PALABRAS CLAVE.....	i
TITULO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCION.....	v
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	9
PROBLEMA.....	10
MARCO REFERENCIAL.....	10
HIPOTESIS.....	38
OBJETIVOS.....	38
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	38
RESULTADOS.....	41
ANALISIS Y DISCUSION.....	69
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES.....	73
AGRADECIMIENTO.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	75
ANEXO 1.....	79
ANEXO 2.....	80
ANEXO 3.....	82
ANEXO 4.....	86
ANEXO 5.....	87

INTRODUCCION

1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.-Antecedentes

Solano (2010), en su tesis, titulada, “La problemática de los Recursos Humanos” “Clima Laboral de la empresa Senaco SAC”. España

Concluye que la situación del país no permite mejorar el clima laboral de tensión en uno de bienestar, la gente cae en un desgaste físico y mental. Por esto se cree que es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia de un buen clima laboral y lo que significa para ellos, ya que si se ponen el foco en ese aspecto, están cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan.

De acuerdo a la tesis “La problemática de los Recursos Humanos” “Clima Laboral de la empresa Senaco SAC” el autor busca mejorar el clima laboral de los trabajadores lo cual es de suma importancia para tener una empresa de éxito, donde los empleados logren sentirse comprometidos y, así, ofrezcan excelentes resultados para su empresa y para el consumidor.

Espinoza (2006) , en su tesis, titulada , “Motivación laboral y compensaciones” llego a la siguiente Conclusión:1- Respecto al modo en que se relacionan la motivación laboral y las compensaciones, es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, lograr influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños.2-La compensación integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso del componente monetario, e extrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral. Las organizaciones de hoy deben ser flexibles con respecto a los cambios que experimentan. 3-El concepto de compensación dinámica es claro aquí: los planes de compensación deben actualizarse constantemente y estar alineados con los valores, políticas y características específicas de cada organización, lo

que serán funcionales en la medida que esta relación este en armonía. Si la organización cambia de manera de adaptarse a un ambiente dinámico, su sistema de compensación debe cambiar y alinearse con las nuevas condiciones organizacionales.

De acuerdo a la tesis la “Motivación laboral y compensaciones” el autor busca mejorar las condiciones internas y externas de los trabajadores lo cual permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona.

Soberanes (2009), en la tesis, titulada, El clima laboral y el compromiso organizacional en las organizaciones en Ecuador, la nueva gestión organizacional, afirman que el clima laboral influye definitivamente en el comportamiento de las personas, éstas actúan y reaccionan a sus condiciones laborales, no por lo que éstas son, sino a partir del concepto e imagen que de ellas se forman. El comportamiento y reacciones del factor humano en la organización, están reguladas sólidamente por la forma en la que perciben su entorno laboral, en tanto que éste, las características organizacionales, las estructuras y las personas que la componen, forman un sistema interdependiente dinámico.

El autor busca que el clima laboral influya definitivamente en el comportamiento de los trabajadores favoreciendo en la formación, el rendimiento de cada uno de ellos para cumplir con sus actividades asignadas logrando así obtener buenos resultados para el crecimiento de la empresa.

Barón (2007), En su investigación, titulada, “El salario como factor de motivación de los empleados del sector bancario de la Ciudad de Barquisimeto, México, concluye que: Desde el punto de vista del análisis realizado a la relación entre el salario y la motivación bajo la perspectiva teórica, se puede concluir que el mismo no es, un factor motivador; si no que motiva en la medida de la importancia que otorga el individuo a las necesidades que permite satisfacer.

De acuerdo a la tesis “El salario como factor de motivación de los empleados del sector bancario el autor concluye ya que al proporcionar una buena retribución económica a sus trabajadores ayuda a hacer un esfuerzo para alcanzar las metas de la organización generando así un mayor desarrollo personal y profesional de cada uno de ellos.

Gross (2009), en la tesis, titulada, La gestión estratégica del clima laboral u organizacional de la ciudad de Lima, concluye que clima laboral es como las peculiaridades del medio ambiente de trabajo que los colaboradores perciben directa o indirectamente, y este repercute en su comportamiento laboral, o bien sea su desempeño, así como las relaciones con sus colegas, superiores y sobre todo con los clientes e inclusive con la familia. También explica que el clima laboral media entre el sistema organizacional y la motivación de los colaboradores lo que se traduce en una conducta que tiene consecuencias sobre la institución, tales como la productividad, comportamiento de las personas, satisfacción y rotación. La gestión y administración del clima laboral es una estrategia vital para las instituciones, sin embargo hay muchas gerencias actuales que no le prestan la atención necesaria a ésta y dejan de gozar los 5 beneficios que conlleva. Los ejecutivos tienen la responsabilidad hoy en día de priorizar la búsqueda de la excelencia organizacional por medio de su capital humano ya que es este el que puede significar su mayor ventaja competitiva.

De acuerdo a la tesis la gestión estratégica del clima laboral u organizacional el autor concluye que el clima laboral favorece el programa de participación y reconocimiento que ha sido diseñado con el propósito de que los colaboradores se sientan, identificados, motivados, reconocidos por su esfuerzo laboral.

Rodríguez (2009), en su tesis, titulada, “Influencia de la motivación en el aumento de la eficiencia en los trabajadores de la empresa Telefónica Oficina Trujillo”. Llego a la siguiente conclusión: La motivación de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú oficina Trujillo, es importante porque mediante ésta se logrará alcanzar una mayor eficiencia medida por el cumplimiento de metas de atención así como de ventas de productos que deben ser realizados

por los trabajadores que se encargan de la atención al cliente. Con técnicas de motivación relacionadas con bonos de productividad de alcanzar un mejor rendimiento en los trabajadores.

Las conclusiones que llega el autor de la tesis permite alcanzar una mayor eficiencia por el cumplimiento de metas ayudando a que el personal se sienta motivado lo cual va contribuir a una mejor calidad de vida laboral y por ende beneficiara al clima laboral.

Silva (2010), Realizó un estudio de tipo descriptivo titulado, Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina de la universidad nacional de la Amazonía peruana, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional; la muestra estuvo conformada por 30 docentes y 20 administrativos seleccionados aleatoriamente y el instrumento que se utilizó fue una ficha de 9 encuesta. En dicho estudio se concluyó que la satisfacción laboral y el clima organizacional grato constituyen factores importantes en el desempeño laboral, preservación de los logros institucionales y en la salud mental del personal tanto administrativo como docente.

Las conclusiones que llega la autora manifiesta que la satisfacción es un factor importante para toda organización y a la vez el clima organizacional son fundamentales para poder trabajar tranquilamente a esto conlleva a tener un buen ambiente laboral lo cual se corrobora en esta tesis que estuvo conformada por docentes y administrativos.

Díaz (2008), en su tesis titulada, “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales”, 4. Tuvo como objetivo principal identificar los indicadores de motivación, personalidad y percepción de los factores psicosociales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de salud del Hospital de Cajamarca. Dicha investigación se aplicó al personal administrativo del Hospital de Cajamarca, utilizando como herramientas de recolección de datos

la entrevista y el test, llegando a la conclusión de que existía una correlación significativa y en sentido positivo entre rendimiento y el nivel de ejecución de tres de los motivos evaluados: reconocimiento social, autoestima y autodesarrollo.

De acuerdo con lo que el autor concluye porque las organizaciones buscan indicadores que le permita saber si los trabajadores están satisfecho con su trabajo a esto conlleva a tener evaluaciones constante que permita ver los resultados en que los trabajadores están fallando para así poder mejorar el rendimiento laboral dentro de la organización ya que el hospital es una pieza fundamental para las personas ya que la atención es primordial en todo sentido.

Pérez (2010), en su tesis, titulada, “El clima laboral y su efecto en la calidad de atención”. Chimbote Manifiesta que el análisis del clima laboral mediante la aplicación del instrumento, considerando las dimensiones par a el estudio, se obtuvo un resultado negativo; es decir que los trabajadores perciben que en la institución hay un mal clima laboral, el 73.75 de los trabajadores perciben el clima laboral como malo, mientras el 26.3% como regular; es decir 5 trabajadores.

Existe una correlación significativa entre el clima laboral y el desempeño. En conclusión general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa. Puesto que si se quiere lograr una excelente atención al cliente se lograra únicamente después de haberla logrado internamente.

De acuerdo a la tesis “El clima laboral y su efecto en la calidad de atención” el autor concluye que las organizaciones deben preocuparse por sus trabajadores porque ellos son las piezas fundamentales más que todo deben organizar capacitaciones constantes o también dar incentivos por realizar un buen trabajo cuando la organización les pida a esto conlleva que pueda ver buenas relaciones entre el personal y los jefes de cada área compuesta dentro de la organización.

García (2009), en su tesis, titulada, “Implementación de un sistema de compensación como medio de motivación para alcanzar mayores niveles de ventas en el personal de la empresa Distribuidora Universal SAC presentada en la universidad Uladesch” llega a la conclusión: Un sistema de compensación basado en incentivos económicos a los vendedores, será un factor primordial para que la empresa pueda tener un crecimiento de sus ventas y con esto aumentar también los niveles de rentabilidad. La implementación de un sistema de compensaciones genera beneficios a los empleados que cumplen metas aumentando la retribución económica lo cual finalmente también será beneficios para la empresa.

De acuerdo a las conclusiones que llega el autor ya que manifiesta que la organización es capaz de implementar un sistema de compensación a esto conlleva que sus trabajadores se sientan motivados para realizar una venta y a esto ayudaría a la empresa tener mayor clientela.

Flores (2009), en su tesis, titulada, “El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la sub gerencia de recursos Humanos del gobierno regional de Ancash periodo 2009”; presentada en la universidad Cesar Vallejo, concluye que: 1. Al evaluar el desempeño del personal de recursos humanos del gobierno regional de Ancash periodo 2009, se evaluó el desempeño a través de competencias generales y específicas, se encontró como resultado favorable indicando un buen desempeño de los trabajadores.

De acuerdo a la conclusión que llegó el autor indica que el desempeño personal de los trabajadores del gobierno regional de Ancash es positivo, esto se refleja la buena comunicación que hay entre trabajadores y la institución esto beneficia a los usuarios ya que se le brinda una adecuada atención siendo así que se demuestra que en toda organización es necesario llevarse bien entre todos.

Alvitez, F. & Ramirez, M. (2013) , en la tesis , titulada, Motivacion y programa de incentivos en Chimbote Concluye que existe relación directa entre el Programa de Incentivos y Compensación de la Empresa con la Motivación de

los Empleados; mientras mayor son los incentivos y compensaciones el nivel de motivación es mayor, los trabajadores valoran más como incentivo y compensación la retribución económica.

Se describe al Programa de Incentivos y Compensaciones empleado por la empresa del Grupo Almer como muy básico, por no decir inexistente, utiliza únicamente el sueldo como motivación, el cual al ser bajo no genera motivación y más aún si no es complementado con otro tipo de incentivos y/o compensaciones económicas y/o no económicas. Se determinó el nivel de satisfacción de los empleados de la Empresa del Grupo Almer; 28% de los empleados se siente muy satisfecho, mientras que 12% se siente satisfecho, 38% no siente ni satisfacción, ni insatisfacción, 9% siente insatisfacción y 13% siente mucha insatisfacción con la motivación que la empresa les genera.

Se propone para el Programa de Incentivos y Compensaciones; primero, mejorar la remuneración evaluando previamente las responsabilidades del puesto; segundo, se debe incorporar actividades de capacitación dirigidas a los empleados y relacionadas con las actividades del área donde se desempeñan; por último, se propone brindar incentivos económicos metas logradas a fin de estimular y recompensar los logros; a medida estos deberán ir disminuyéndolos con reconocimientos no pecuniarios que hagan del empleado un profesional más empleable sin dejar de lado el factor motivación.

La conclusiones que llega el autor manifiesta que la empresa debe emplear capacitaciones constantes a los empleados ya que es un factor importante que se desenvuelvan de la mejor manera en su puesto laboral a esto ayuda a ver que tanto se esfuerzan para poder aprender y a esto conlleva tener una buena relación entre todos y al a vez el autor sugiere que deben implementar programas de incentivos ya que es básico para toda empresa dar remuneraciones a quienes se esfuerzan y realizan un buen trabajo de lo cual lleve a la organización estar entre las mejores de todos.

1.2-FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Hoy en día el factor humano es uno de los elementos principales, sino el más importante, de las organizaciones, ya que en ellos reside el conocimiento y la creatividad. La satisfacción que la organización genere en sus empleados le dará mayores beneficios a esta, en tanto que propicia el mejoramiento del clima laboral y motivación del trabajador.

La empresa de Movistar – Agencia Comsertel SAC, ubicado en Av. Gálvez N: 216, del Distrito de Chimbote, se dedica a las ventas de celulares, Tablet, chip, línea fija, servicio de internet y cable mágico en general y además del servicio técnico que brinda.

Actualmente la empresa tiene 8 años desarrollando sus actividades comerciales, esta empresa de telecomunicaciones cuenta clima laboral bueno, como la buena relación entre los empleados, organización en el trabajo y la eficiencia en cuanto a la distribución de tareas. Pero como en toda empresa, existen problemas o conflictos internos que desde un punto de vista se llega a encontrar una solución al problema, que constantemente se siguen presentándose, tal es el caso de la motivación, según los autores Pineda, D. & Godínez, E. (2011), llegan a las conclusiones de su investigación, que mediante observación, encuestas y entrevistas cerradas, logra concluir y determinar que entre más motivados se sientan los empleados rinden mejor, se muestran satisfechos, tranquilos, dispuestos y por tanto el clima en el que se desenvuelven es agradable.

La única motivación que consideraron los empleados que le brinda la empresa y así lo creen, es las comisiones de ventas, que mediante la serie de preguntas realizadas como parte de mi investigación, nos menciona que deben realizar un mínimo de 15 ventas al mes para poder recibir su sueldo básico, superando este límite de ventas ganan una comisión de 50 soles por venta realizada, a lo que ocasiona conflictos entre los mismos trabajadores que tienen el objetivo de tratar de vender más para recibir mayores ingresos y superar las ventas límites,

lo cual trae consigo envidias entre los mismos empleados, críticas, pocas ganas de trabajar, etc.

Por esta razón, esta investigación se encuentra orientada a buscar la relación existente entre el Clima laboral y la Motivación del personal de la institución en mención.

2. Justificación de la investigación

En el presente trabajo es conveniente porque resuelve la duda con respecto al Clima laboral y la Motivación, si existe relación entre ambas variables, y de ser así, a través de qué mecanismos se produce dicha relación.

Social

En el marco de relevancia social, porque beneficiara a las organizaciones y a sus trabajadores. Ya que muchas de las empresas, no valoran el capital humano que poseen y es por ahí por donde empiezan a surgir los problemas. Es por ello que decidí realizar una investigación de este tema, para evaluar cuál es el clima laboral, si es que es necesario hacer una renovación para obtener una motivación más eficiente, que les permita tener un alto rendimiento, y que lleve a la organización a una productividad eficaz para el crecimiento de las utilidades.

Científico

Por lo tanto en la presente investigación es necesario saber qué relación existe entre el clima laboral y la Motivación; para de esta manera ver que tanto influye que los trabajadores se sientan bien con lo que hacen, identificados con la organización, es decir si ellos están bien con el ambiente que perciben y de acuerdo a eso ver cómo va su rendimiento si es positivo o negativo, además de enriquecer la teorías ya existentes.

La investigación brindara nuevos instrumentos que contribuye al enriquecimiento de la metodología. El tema de investigación requiere

instrumentos que permitan ser usados de forma referencial para otras investigaciones.

3. Problema

¿Qué relación existe entre el Clima laboral y la Motivación del personal en Movistar- Agencia Comsertel SAC, Chimbote-2016?

4. Marco referencial

4.1 Marco teórico

CLIMA LABORAL

Para entender mejor el clima laboral hablare primero de algunos factores importantes como la percepción que determinan la manera de ver el clima laboral por parte del trabajador.

La percepción está determinada por la historia del sujeto, de sus anhelos, de sus proyectos personales y de una serie de ideas preconcebidas sobre el mismo.

Según Robbins (2007), La percepción puede definirse como un proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir en la forma que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

Según Martínez (2009), El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Las actitudes de los empleados también son muy importantes para las organizaciones. Cuando las actitudes son negativas, ello constituye tanto un síntoma de problemas subyacentes como una causa contribuyente de nuevas dificultades en una organización. Actitudes de rechazo pueden resultar en huelgas, lentitud, ausentismo y rotación de los empleados. También pueden dar lugar a conflictos laborales, bajo desempeño, mala calidad de los productos y servicios, problemas disciplinarios, entre otros. Los costos organizacionales asociados son conductas negativas de los empleados pueden reducir la competitividad de una organización. Por lo contrario, las actitudes favorables, son deseables para la dirección ya que elevan la productividad y la satisfacción de los empleados. Pero puede suceder que aunque la actitud de un empleado frente a la empresa se positiva, las políticas que esta imparte no sean justas ni adecuadas para el personal, lo que llevaría a largo plazo a la aparición de posibles conflictos.

El clima laboral es el medio ambiente, humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Infiuye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

4.1.2 TEORÍAS SOBRE EL CLIMA LABORAL

Entre las más importantes tenemos:

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración.

Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor:

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

Teoría x

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el

trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.

El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

4.1.3 DIMENSIONES

Patterson et al (2005), definen las siguientes dimensiones:

- 1. Autonomía.** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- 2. Conflicto y cooperación.** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

- 3. Relaciones sociales.** Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- 4. Rendimiento.** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- 5. Motivación.** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- 6. Estatus.** Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- 7. Flexibilidad e innovación.** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- 8. Apoyo.** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo

4.1.4 TIPOS DE CLIMAS

Rousseau (2005), citado por Furnnan explican 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones.

Sistema I. Autoritarismo Explotador:

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. Aunque los procesos de control estén fuertemente centralizados en la cúspide, generalmente se desarrolla una organización informal que se opone a los fines de la organización formal. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Sistema II. Autoritarismo paternalista:

En este la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con sus siervos. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con preocupación por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal pero ésta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable estructurada.

Sistema III consultivo:

La dirección que evoluciona dentro de un clima consultivo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado y muchas veces un alto grado de confianza. Los aspectos importantes del proceso de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal, pero ésta puede negarse o resistir a los fines de la organización. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en la cual la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Sistema IV. Participación en grupo:

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están dimensionados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y de confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores. Las organizaciones formales e informales son frecuentemente las mismas. En resumen todos los empleados y todo el personal de la dirección forman un equipo de trabajo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

4.1.5 PROCESOS QUE INTERVIENEN EN EL CLIMA LABORAL

Brunet (2004), define que hay procesos que intervienen en el clima laboral: todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

Agentes Internos: debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.

Agentes Externos: debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. -, quienes ejercen una

influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

4.1.6 Concepto de Organización Formal:

Idalberto Chiavenato, en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración*, establece que la organización formal se basa en una división del trabajo racional, mediante la diferenciación e integración de los participantes, de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso de toma de decisiones. Es la organización planeada, la que está en el papel, generalmente aprobada por la dirección y explicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos, etc. Es la organización formalizada oficialmente.

A su vez Harold Koontz y Heinz Weihrich, en su libro *Administración una perspectiva global*, dicen que la organización formal es la estructura intencional de papeles en una empresa organizada formalmente.

Teniendo en cuenta estas concepciones, podemos decir que la organización formal es el conjunto de relaciones establecidas entre los distintos órganos de la organización, ya sea un órgano - individuo, un órgano- sección, un órgano - departamento o un órgano - área, y establecidas mediante el proceso racional de planificación para lograr la adecuación de esas relaciones a los fines. Por ejemplo, el departamento de control de calidad es un grupo formal (u organización formal). Es formal dado que los sujetos que lo integran, las funciones que desempeñan y las relaciones que se establecen entre ellos están determinados a priori por la gerencia mediante la planificación, de tal manera que posibilite la consecución de los objetivos definidos por ésta última. Por más que la gerencia haya determinado a priori todos estos elementos, no

implica que no estemos frente a un grupo desde la perspectiva sociológica ya que reúnen todos los elementos que deben tener un grupo.

4.2 MOTIVACIÓN

La palabra motivación proviene de los términos latinos motus (“movido”) y motio (“movimiento”). La motivación es aquello que impulsa a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos. El concepto también se encuentra vinculado a la voluntad y al interés. En otras palabras, la motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo y alcanzar ciertas metas.

La motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o de lujo. Cuando una persona está motivada a “algo”, considera que ese “algo” es necesario o conveniente. Por lo tanto según MALOW (2010), citado por SALVADOR:

“La motivación es el lazo que lleva esa acción a satisfacer la necesidad. En este sentido, la motivación se convierte en un activador de la conducta humana. Los estados motivacionales, lo mismo que los actitudinales, se generan por efecto de un conjunto de factores o variables que se interaccionan”

4.2.1 CLASIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN

Motivación positiva. Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo.

Motivación negativa. Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. de la familia o de la sociedad.

Motivación Intrínseca (MI) Es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.

Motivación Intrínseca hacia la realización: En la medida en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados,

mostrando placer y la satisfacción experimentada cuando intenta realizar o crear algo.

Motivación Intrínseca hacia experiencias estimulantes: Opera cuando alguien realiza una acción a fin de experimentar sensaciones (ej. placer sensorial, experiencias estéticas, diversión y excitación).

Motivación Extrínseca (Me) Es cuando el alumno sólo trata de aprender no porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta ofrece.

Regulación externa: La conducta es regulada a través de medios externos tales como premios y castigos. Por ejemplo: un estudiante puede decir, "estudio la noche antes del examen porque mis padres me fuerzan a hacerlo".

Regulación introyectada: El individuo comienza a internalizar las razones para sus acciones pero esta internalización no es verdaderamente auto determinada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas contingencias externas. Por ejemplo: "estudiaré para este examen porque el examen anterior lo reprobé por no estudiar".

Identificación: Es la medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación. Por ejemplo: "decidí estudiar anoche porque es algo importante para mí".

4.2.3 TEORÍAS MOTIVACIONALES

Teoría Homeostática de la Motivación:

Otros autores desde la fisiología mostraban como la motivación es el resultado de una reacción homeostática que busca disminuir la tensión fisiológica que se genera ante un estado de insatisfacción o necesidad.

La homeostasis es un mecanismo orgánico y psicológico de control destinado a mantener el equilibrio dentro de las condiciones fisiológicas internas del organismo y de la psiquis. Consiste en un proceso regulador de una serie de

elementos que han de mantenerse dentro de unos límites determinados, pues de lo contrario peligraría la vida del organismo. Así conocemos que existe una serie de elementos y funciones que han de estar perfectamente regulados y cuyo desequilibrio sería de consecuencias fatales para la vida; por ejemplo, la temperatura, la tensión arterial, cantidad de glucosa o de urea en la sangre...Entre los autores más representativos de esta corriente podemos señalar a Hull, a Freud y a Lewin entre otros.

Teoría de la Reducción del Impulso:

Impulso es tendencia a la actividad generada por una necesidad. Esa necesidad, que es el estado de desequilibrio o malestar interno, es a su vez provocada por una carencia, por una falta de algo, en el organismo vivo. La raíz de la conducta motivada emerge, en esta clase de explicaciones, de algún tipo de desequilibrio que perturba la estabilidad o constancia del medio interior del sujeto. Ese desequilibrio provoca en el organismo una exigencia de reequilibración que no cesa hasta que la carencia, o incluso, el exceso, ha sido eliminado y substituido por otro. Averiguar cómo provoca el desequilibrio esa exigencia de reequilibración es lo que pretenden las teorías motivacionales basadas en la homeostasis.

Dado que una necesidad, actual o potencial, usualmente precede y acompaña a la acción del organismo, suele decirse que la necesidad motiva o impulsa la actividad asociada.

Teoría de la Motivación por Emociones:

Las emociones cumplen una función biológica preparando al individuo para su defensa a través de importantes cambios de la fisiología del organismo y desencadenando los comportamientos adecuados que sirven para restablecer el equilibrio del organismo. Cuando los estados emocionales son desagradables el organismo intenta reducirlos con un mecanismo más o menos equivalente al de la reducción del impulso. Por eso autores como Spence consideran a las emociones como factores motivantes.

Teoría Psicoanalítica de la Motivación:

El punto de partida de Freud, máximo representante y fundador del psicoanálisis, es claramente homeostático. La tarea básica del sistema nervioso es preservar al organismo de una inundación estimular desequilibradora y a la vez facilitar la consecución del placer y la evitación del dolor. Tanto las pulsiones (variables institucionales básicas que guían y movilizan la conducta del hombre) como el aparato que regula su acción, son conceptuadas en términos psíquicos, en el límite entre lo físico y lo mental.

Desde el punto de vista de su origen, una pulsión es un proceso somático del que resulta una representación estimular en la vida mental del individuo.

El modelo de motivación adoptado por Freud es un modelo hedonístico de tensión- reducción que implica que la meta principal de todo individuo es la obtención del placer por medio de la reducción o extinción de la tensión que producen las necesidades corporales innatas.

Teorías de la motivación laboral

Existen 2 tipos de teorías, las centradas en el contenido, y las centradas en el proceso.

Las centradas en el contenido son:

Jerarquía de las necesidades de Maslow; que parte del supuesto de que todos los individuos tienen cinco necesidades básicas que desean satisfacer; fisiológicas, relativas a la sobrevivencia; de seguridad, es decir defensa y protección de daños físicos y emocionales; sociales, de afiliación o pertenencia; de consideración y estima y de autorrealización. En la medida en que una necesidad queda razonablemente satisfecha, la siguiente se vuelve imperativa.

Cabe tomar como referencia en la presente investigación lo que plantea el autor Michael Nash, dice que la jerarquía de las necesidades de Maslow no sirve a los gerentes como guía práctica para tratar de hacer productivo a su personal. Argumentando que:

“La investigación no ha arrojado pruebas concretas que nos permitan afirmar que “Si satisfacemos las necesidades fisiológicas y de seguridad de las personas brindándoles seguridad en el trabajo y un plan de compensación competitivo, podremos entonces suponer que se sentirán motivadas simplemente por las necesidades de afiliación y autorrealización”

Según Nash, Herzberg quién se expone en la próxima página tampoco es la panacea a nivel organizacional ya que éste último en sus planteamientos no explica porque trabajan las personas, para este autor las teorías de Maslow Herzberg están equivocadas.

Necesidades aprendidas de McClellan; que investiga tres necesidades que impulsan la conducta humana; logro, se refieren al impulso por sobresalir y alcanzar el éxito; poder, es “la necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo”, es un impulso por influir en las personas; y afiliación, se refiere a la tendencia de algunas personas a establecer vínculos de cooperación y amistad.

Modelo Jerárquico de Alderfer; basa sus investigaciones en el modelo de Maslow. Las necesidades básicas están englobadas en tres niveles; de existencia, hace referencia a la provisión de los elementos básicos para la supervivencia humana; de relación, es el deseo personal de establecer vínculos de importancia; de crecimiento o desarrollo personal, de Autorrealización.

Teoría de los dos factores de Herzberg; Ambientales y motivadores. Para este autor existen dos grupos de factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Estos factores se conocen como factores de higiene o factores de mantenimiento, y corresponden a las condiciones que rodean a las personas cuando trabajan.

Implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión de recibida, el clima de las relaciones entre directivos y empleados, los

reglamentos internos, las oportunidades existentes, entre otros. El otro grupo de factores son denominados motivacionales o satisfactorios. Producen satisfacción y son intrínsecos al propio trabajo, es decir, dependen directamente del trabajo que se realiza. Son elementos como el trabajo en sí mismo, el reconocimiento de la contribución o los logros, la posibilidad de desarrollo personal.

Las centradas en el proceso:

Teoría de la equidad de Adams; sostiene que en el entorno laboral, los individuos establecen unas comparaciones entre las contribuciones que realizan a la empresa (entradas) y las retribuciones que reciben de la empresa (salidas). “Si dicha relación es considerada equivalente, se considera la presencia de un estado de equidad; en otras palabras, a iguales aportes, iguales resultados”

Teoría de las expectativas de Vroom (2006); Esta teoría se basa en dos premisas; 1. Las personas saben lo que quieren de su trabajo, y comprenden que depende de su desempeño el conseguir o no las recompensas deseadas. 2. Existe una relación entre el esfuerzo que se realiza y la ejecución o el rendimiento de trabajo. Vroom afirma que “la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectativa de que al acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo”. “Las personas deciden su conducta eligiendo de entre varios posibles cursos de acción, basándose en sus expectativas de lo que podrán obtener de cada acto

Teoría del establecimiento de metas; el sujeto debe ser consciente de la meta, y debe aceptar que la meta es algo por lo que desea trabajar. “Según Edwin Locke, el psicólogo, la propensión natural que tiene los humanos a establecer metas y a luchar por alcanzarlas sólo servirá si la persona entiende y acepta una meta específica”.

4.2.4 Liderazgo

El liderazgo está muy lejos de ser una actividad simple y mucho menos dentro de una empresa, la dirección y el liderazgo no van de la mano, es decir, no todo directivo es un líder y no todo líder puede ser directivo, de acuerdo a Robbins, "a los administradores se les nombra. Tiene poder legítimo, que les permite premiar y castigar. Su habilidad para influir descansa en la autoridad formal que es inherente a sus puestos. En contraste, a los líderes se les puede nombrar o pueden surgir del grupo. Los líderes pueden influir sobre otras personas para que se desempeñen más allá de las acciones que dicta la autoridad formal" Robbins, (2002; p. 521). Lo ideal sería entonces, ser un dirigente que a su vez funja como líder de la organización.

Para Münch el liderazgo "consiste en inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos de la organización" se dice que el liderazgo es el medio por el cual lograremos los objetivos, sin embargo, para ser un líder se necesitan una serie de requerimientos básicos, algunos líderes nacen con esa habilidad, pero también hay que saber aprovecharla y pulirla. Entre los elementos básicos están: la inteligencia, el constante aprendizaje y la capacidad de detectar oportunidades.

Ahora bien, las habilidades de liderazgo requeridas son: para las relaciones humanas, técnicas, y conceptuales. Dentro de las características del perfil del líder de acuerdo a Lourdes Münch se enlistan las siguientes: confianza y dominio de sí mismo, visión, iniciativa, sentido común, comunicación, optimismo, don de mando, justicia, sinceridad, lealtad, disciplina, espíritu de logro, respeto, sencillez y humildad. Así mismo Rodríguez nos explica las diversas funciones del líder, las cuales son: percibir el cambio, es decir, percibir y promover los cambios que son necesarios producir en la empresa; crear una nueva visión, cuando la percibieron el cambio entonces son capaces de procesar la información y formular un proyecto que responde a las demandas de sus seguidores. Una vez creada la visión, establece el cambio y el rumbo que deberá seguir. Otras funciones son: analizar el cambio y

establecer prioridades, movilizar a los seguidores, resolver las tensiones y conflictos, mantener y fortalecer la cohesión del equipo y conseguir los objetivos propuestos, como en el caso de motivación, se estudiarán algunas de las teorías del liderazgo, esto con el fin de entender mejor cómo se lleva a cabo.

- Teorías de las características. Estas teorías aíslan las características que distinguen a los líderes de los que no lo son. Mencionando que hay seis rasgos que distinguen a los líderes: el impulso, deseo de dirigir, honradez e integridad, autoconfianza, inteligencia y conocimientos re relación con el puesto.
- Teorías del comportamiento. Identifican los comportamientos que distinguen a los líderes efectivos de los ineficaces.
- Teorías de contingencia. Como el modelo de contingencia de Fiedler que nos dice que los grupos efectivos dependen de una vinculación correcta entre el estilo del líder de interactuar con sus subordinados y el grado hasta el cual la situación proporciona control e influencia al líder.
- Teoría trayectoria-meta. Dice que el comportamiento de un líder es aceptable para sus subordinados hasta en tanto la vean como una fuentes de satisfacción, ya sea inmediata o futura.
- Modelo de líder-participación. Teoría de liderazgo que proporciona un juego de reglas para determinar la forma y cantidad de la toma de decisiones participativas en diferentes situaciones.
- Teoría de atribución del liderazgo. Esta teoría propone que el liderazgo es simplemente una atribución que la gente hace respecto a otros individuos.
- Teoría del liderazgo carismático. Propone que los seguidores hacen atribuciones de habilidades heroicas o extraordinarias del liderazgo, cuando observan ciertos comportamientos.

Ser un líder no es un trabajo sencillo y el poder de inspirar a nuestros compañeros es una tarea ardua, sin embargo con una comunicación eficiente y una motivación activa se pueden lograr resultados positivos.

4.2.5 TIPOS DE MOTIVACIÓN LABORAL

La mejora de las condiciones laborales:

Consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el contexto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral

El enriquecimiento del trabajo:

Multitud de puestos de trabajo tienen una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria.

La adecuación persona /puesto de trabajo:

Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

La participación y delegación:

Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño y planificación de su trabajo. Se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen como realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces.

El reconocimiento del trabajo efectuado:

Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo cuando cometen el primer error, el jefe aparece inmediatamente para criticarles. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.

Evaluación del rendimiento laboral

Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador.

El establecimiento de objetivos:

La técnica de establecimiento de objetivos consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos a alcanzar para un período de tiempo concreto. Así mismo existe una revisión periódica para analizar el grado de cumplimiento de objetivos.

La motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación, por tanto es necesario que las necesidades del ser humano sean satisfechas para poder obtener el equilibrio, tanto en cada individuo como también al interior de la organización, de lo contrario el individuo se verá enfrentado posiblemente a:

- a) Desorganización del comportamiento (conducta ilógica y sin explicación aparente).
- b) Agresividad (física, verbal, etc.).
- c) Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos etc.).
- d) Alineación, apatía y desinterés.

4.2.6 Dimensiones de la Motivación

El modelo fue desarrollado por J. Richard Hackman y Greg Oldham y propone cinco dimensiones fundamentales siguientes:

1. **Variedad de aptitudes:** Grado en que el trabajo requiere que se realicen actividades diferentes de modo que el trabajador utilice cierto número de aptitudes y talentos.
2. **Identidad de la tarea:** Grado en que el puesto requiere completar un elemento de trabajo total e identificable.

3. **Significancia de la tarea:** Grado en que el trabajo tiene un efecto sustancial en las vidas o trabajos de otras personas.
4. **Autonomía:** Grado en el trabajo proporciona libertad sustancial, independencia y discrecionalidad al individuo para que programe sus labores y determine los procedimientos por usar para llevarlo a cabo.
5. **Retroalimentación:** Grado en que la ejecución de las actividades de trabajo que requiere su puesto da como resultado que el individuo obtenga información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño.

4.2.7 El Ciclo Motivacional

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- a) Homeostasis. Es decir en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- b) Estimulo. Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- c) Necesidad. Esta necesidad (insatisfecha aún) provoca un estado de tensión.
- d) Estado de tensión. La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- e) Comportamiento. El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- f) Satisfacción. Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

El ser humano se encuentra inmerso en un medio circundante que impone ciertas restricciones o ciertos estímulos que influyen decididamente en la

conducta humana. Es indudable también que el organismo tiene una serie de necesidades que van a condicionar una parte del comportamiento humano.

4.3 Marco conceptual

Clima laboral

Definición Según Llaneza (2009), el clima laboral es la apreciación que tienen los colaboradores sobre los diferentes elementos de la cultura de la organización en donde realizan sus labores. Sí se perciben sucesos negativos en dichos elementos se pueden desencadenar procesos de estrés. La clave de esta perspectiva se encuentra en el hecho de que el comportamiento de los colaboradores no es resultado de las condiciones de trabajo en las cuales se encuentra, sino depende de la percepción que tenga cada colaborador de estos elementos, por lo tanto se relaciona la interacción entre características organizacionales y personales.

Objetivos Personales:

Son propósitos que se realizan. Es algo que esperas hacer y cumplirlos a cabalidad como lo ha planeado pues son resultados que se proponen en la vida cada uno. Debemos saber que establecer objetivos personales, es muy esencial para lograr el éxito de cada una de las personas los mismos que nos ayudarán a organizar nuestra vida, esto nos servirá de guía para revelarnos prioridades que debemos cumplir programando nuestro inconsciente y de esta manera poder alcanzarlos los mismos que en el futuro nos servirá como fuente de motivación personal. A mi criterio todos los individuos deben tener objetivos y la única manera de alcanzarlos es trabajando disciplinadamente para lograrlos con satisfacción.

Motivación

La motivación son aquellas cosas que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos. El concepto también se encuentra vinculado a la voluntad y al interés.

En otras palabras, la motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo y alcanzar ciertas metas. La motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o de lujo. Cuando una persona está motivada a “algo”, considera que ese “algo” es necesario o conveniente. Por lo tanto, la motivación es el lazo que lleva esa acción a satisfacer la necesidad.

Recursos Humanos

Se designa como recursos humanos al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. Los recursos humanos de una empresa son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento de la misma. El término es muy común hoy en día y se utiliza en diversos aspectos relacionados al ordenamiento empresarial.

Motivación humana

Para comprender el comportamiento humano es fundamental conocer su motivación. El concepto de motivación se ha utilizado con diferentes sentidos, en general; motivo es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir que da origen a un comportamiento específico, este impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo externo, que proviene del ambiente o generado internamente por procesos mentales del individuo. En este aspecto la motivación se relaciona con el sistema de cognición del individuo. Cognición o conocimiento representa lo que las personas saben de sí mismos y del ambiente que las rodea. El sistema cognitivo de cada persona incluye sus valores personales y está profundamente influido por su ambiente físico y social, su estructura fisiológica, los procesos fisiológicos y sus necesidades y experiencias

anteriores. En consecuencia todos los actos del individuo están guiados por su cognición por lo que siente, piensa y cree.

La motivación representa la acción de fuerzas activas o impulsoras; las personas son diferentes entre sí en lo referente a la motivación. Las necesidades humanas que motivan el comportamiento humano producen patrones de comportamiento que varían entre los individuos, tanto los valores y los sistemas cognitivos de las personas, como las habilidades para alcanzar los objetivos personales son diferentes.

4.4 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	ITEMS
Clima laboral	Es el medio ambiente, humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.	Autonomía	Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.	Toma de decisiones	¿A su criterio considera usted que los miembros que conforman la organización tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores para la solución de problemas?
				Solución de problemas	¿Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?
		Conflicto y Operación	Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.	Colaboración en los empleados/ colaboración en el trabajo Apoyo materiales y humanos	¿Usted cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc. para desarrollar su trabajo?
					¿Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?
		Relaciones sociales	Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.	Ambiente adecuado Relaciones laborales/ comunicación efectiva	¿El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?
					Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?
		Rendimiento	Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.	Remuneración de acuerdo a las habilidades del trabajador / clima laboral	¿Crees que tu remuneración es coherente con tus funciones?
					¿Los beneficios económicos que recibe en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?
		Motivación	Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.	Condiciones de trabajo Reconocimiento Beneficios	¿La empresa se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores?
					La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores
Estatus	Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.	Niveles / jerarquías	¿Existe una buena comunicación entre los superiores y subordinados?		
			La relación entre compañeros de trabajo en la organización es buena?		
Flexibilidad e innovación	Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.	Creación de nuevas ideas/ Innovación empresarial	¿Considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades en la empresa?		
			¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?		
Apoyo	Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo	Apoyo de la alta dirección / cooperación de niveles altos	¿Se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección para realizar bien su trabajo?		
			¿Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?		

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	DIMENSIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ITEMS
MOTIVACION	<p>“La motivación es el lazo que lleva esa acción a satisfacer la necesidad. En este sentido, la motivación se convierte en un activador de la conducta humana. Los estados motivacionales, lo mismo que los actitudinales, se generan por efecto de un conjunto de factores o variables que se interaccionan”.</p>	Variedad de aptitudes	Grado en que el trabajo requiere que se realicen actividades diferentes de modo que el trabajador utilice cierto número de aptitudes y talentos.	Variedad de aptitudes	<p>¿Los tipos de variedades de aptitudes que posee como trabajador son mayormente positivas en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016?</p> <p>¿Usted cree que la variedad de aptitudes que posee como trabajador se adapta a su puesto de trabajo de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016?</p>
		Identidad de la tarea	Grado en que el puesto requiere completar un elemento de trabajo total e identificable.	Realización de la tarea de principio a fin	<p>¿Usted cumple con su tarea dentro del horario de trabajo de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016?</p> <p>¿Cómo trabajador las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016?</p>
		Significancia e la tarea	Grado en que el trabajo tiene un efecto sustancial en las vidas o trabajos de otras personas.	Organización/ Planificación	<p>¿Usted como trabajador considera que el ambiente de trabajo en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, es propicio para desarrollar sus tareas?</p> <p>¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad para el beneficio de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016?</p>
		Autonomía	Grado en que el trabajo proporciona libertad sustancial, independencia y discrecionalidad al individuo para que programe sus labores y determine los procedimientos por usar para llevarlo a cabo.	Libertad para programar las labores y llevarlas a cabo	<p>¿Cree usted que como trabajador tiene la libertad de programar sus actividades en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016?</p> <p>¿Considera que la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, tiene en cuenta las opiniones del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?</p>
		Retroalimentación	Grado en que la ejecución de las actividades de trabajo que requiere su puesto de como resultado que el individuo obtenga información directa y clara sobre la eficacia y desempeño.	Capacidad y conocimiento del empleado	<p>¿Considera usted que la capacitación recibida por su Entidad ayuda a obtener mejores resultados en su puesto de trabajo?</p> <p>¿Cómo trabajador siente que la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, se preocupa por el bienestar el personal?</p>

5. Hipótesis

Existe relación positiva entre el Cima laboral y la Motivación del personal de la Empresa Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

6. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el Cima laboral y la Motivación del personal en Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

Objetivos específicos

Analizar el Clima laboral del personal en Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

Analizar la Motivación del Personal en Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

Analizar el grado de relación entre el Cima laboral y la Motivación del personal en Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

7. Metodología del trabajo

7.1 Tipo de investigación

La investigación que se realizó es de tipo Descriptiva Correlacional, porque se describió operacionalmente las variables y tiene como finalidad conocer la relación que existe entre dos variables.

7.2 Diseño de investigación

De acuerdo al fin que persiguen:

La investigación realizada es de tipo aplicada.

De acuerdo al diseño de contrastación:

La investigación es de tipo transversal, puesto que se tomó las observaciones en un determinado momento. También correlacional porque se determinó la relación entre las variables de estudio.

De acuerdo al diseño de experimento:

La investigación que se realizó será no experimental. Transversal y correlacional.



Ox: Clima Laboral

Oy: Motivación

7.3. Población y Muestra

Población: El número total de trabajadores contando con los datos actualizados a mayo del 2016 es de 15 de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC. , Chimbote, 2016 – I.

Muestra: En este caso no existe muestra porque se utilizó toda la población que está compuesta por todos los trabajadores de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC. , Chimbote, 2016 – I.

7.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Encuesta:

Se conformó por un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en la investigación, lo cual fue contestado por la población, en este caso los trabajadores de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC. , Chimbote, 2016 – I.

7.5. Procesamiento y análisis de la información

El instrumento de recolección fue elaborado específicamente para el presente estudio y se diseñó el cuestionario, fue necesario probar su confiabilidad y validez, por lo tanto se aplicó una encuesta piloto; calculando esto mediante el coeficiente alfa de Crombach, cuyo resultado fue de 0.704659882 lo cual pertenece a un nivel

de confiabilidad bueno y para el caso de la validez mediante la validación de expertos se obtuvo un valor moderado de 0.43953186. Ver sus resultados en el anexo 3 y 4.

8. Técnicas de procesamientos y análisis de datos:

Procesamiento: Se asignó pesos a las alternativas de cada Ítem, considerando la escala de Likert, es decir el menos y mayor peso según corresponda a un indicador negativo o positivo respectivamente. Fueron procesados en el Programa Estadístico de SPSS, versión 20.1.

Estadística descriptiva: Se utilizó para describir los resultados en la base de tablas de frecuencia y Figuras haciendo uso de estadísticos de tendencia central como: la media, así como el coeficiente de correlación de Pearson.

9. RESULTADOS

Tabla N°1:

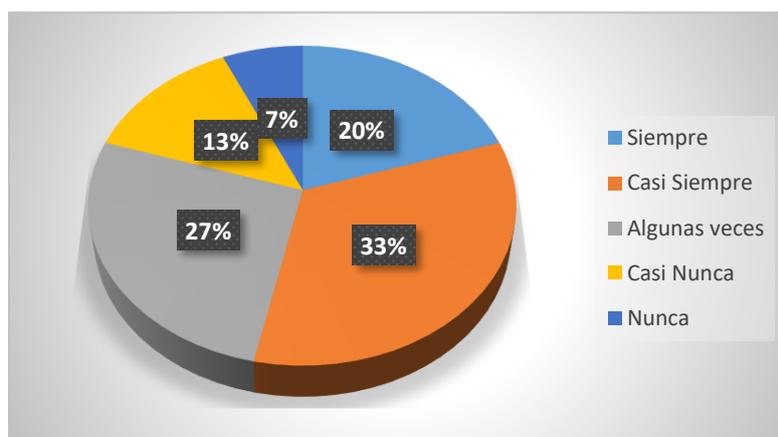
Participación en las decisiones que se toman en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	20%
Casi Siempre	5	33%
Algunas veces	4	27%
Casi Nunca	2	13%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°1:

Participación en las decisiones que se toman en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la encuesta realizada a los 15 trabajadores, se puede apreciar que el 20% de los encuestados siempre participan en las decisiones que se toman en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTELSAC.; el 33% de los encuestados casi siempre participan en las decisiones; el 27% de los encuestados algunas veces; el 13% de los encuestados casi nunca; y por último el 7% nunca participan en las decisiones que se toman en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTELSAC.

Tabla N°2

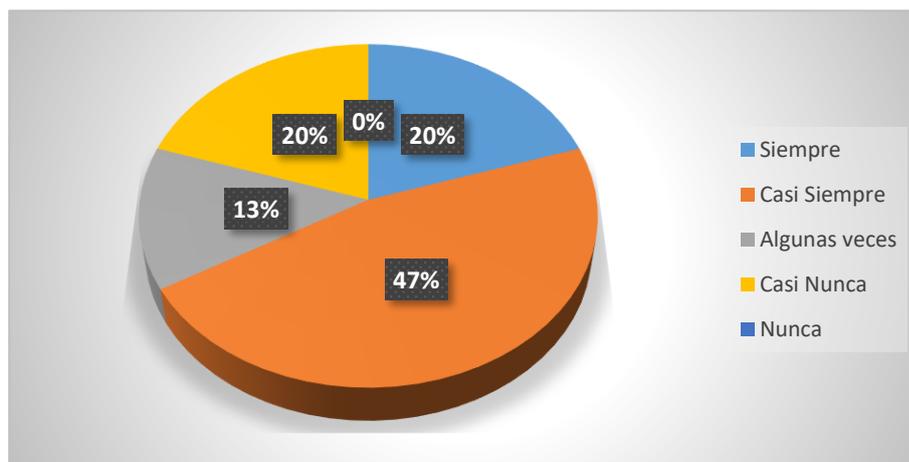
Autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTELSAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	20%
Casi Siempre	7	47%
Algunas veces	2	13%
Casi Nunca	3	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°2

Autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTELSAC.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

EL 20% de los encuestados respondieron que siempre su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTELSAC; el 47% de los encuestados casi siempre; el 13% de los encuestados hace referencia algunas veces; el 20% casi nunca y por último el 0% nunca le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTELSAC.

Tabla N°3:

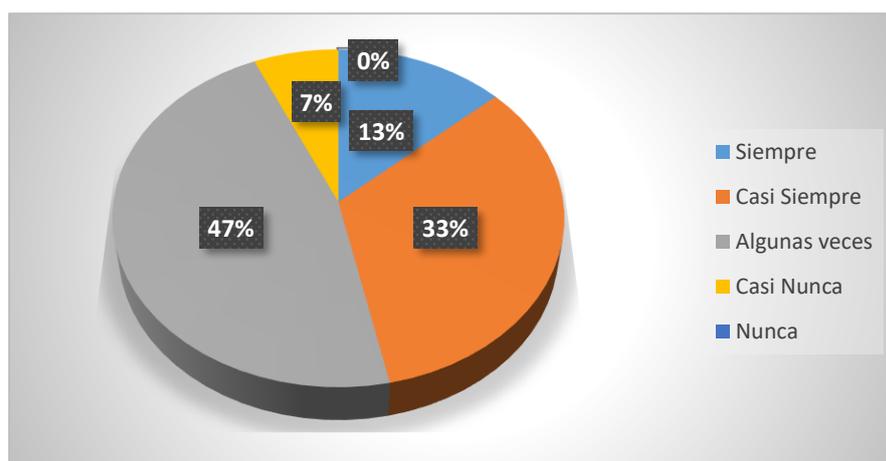
Recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTELSAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	13%
Casi Siempre	5	33%
Algunas veces	7	47%
Casi Nunca	1	7%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°3:

Recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTELSAC.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 47% de los encuestados respondieron que siempre cuentan con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTELSAC; el 33% de los encuestados casi siempre; el 47% algunas veces cuentan con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.); el 7% casi nunca y por último el 0% nunca cuentan con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.).

Tabla N°4

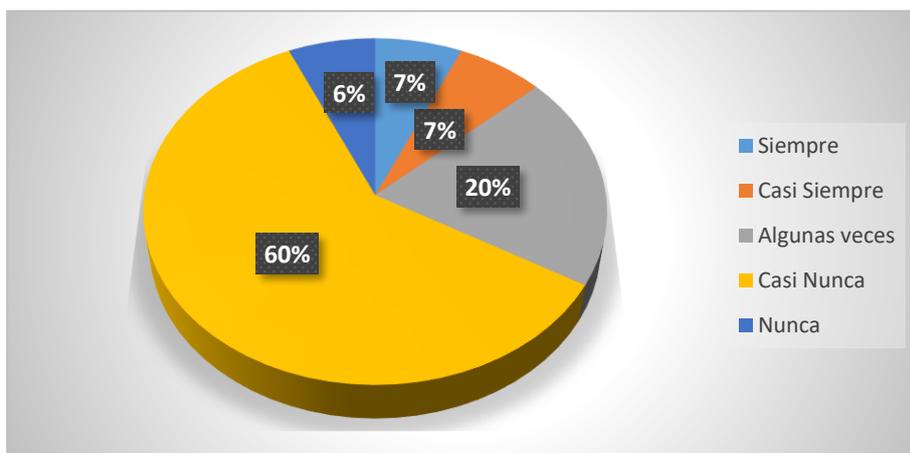
Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo Movistar-Agencia COMSERTELSAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	6%
Casi Siempre	1	7%
Algunas veces	3	20%
Casi Nunca	9	60%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°4

Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo Movistar-Agencia COMSERTELSAC.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 6% de los trabajadores respondieron que siempre su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo Movistar-Agencia COMSERTELSAC; 7% de trabajadores respondieron casi siempre su jefe le proporciona información suficiente; el 20% respondieron que algunas veces; 60% casi nunca y por ultimo 7% nunca su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo Movistar-Agencia COMSERTELSAC.

Tabla N°5

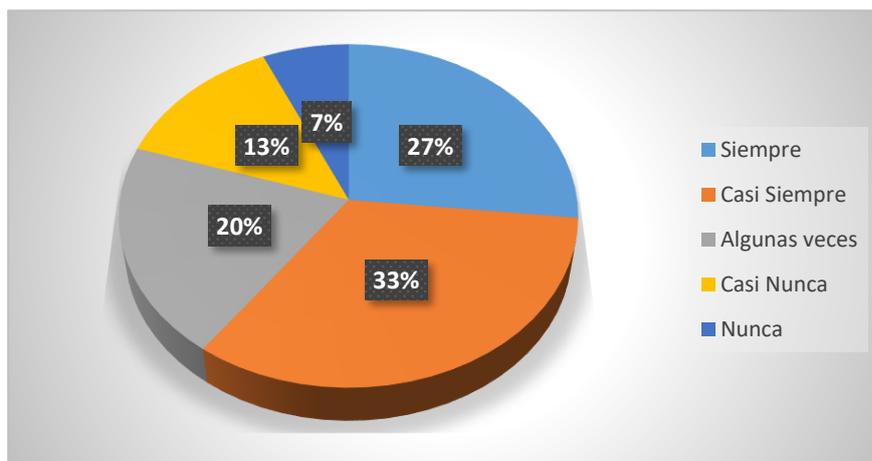
Adecuado ambiente en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	27%
Casi Siempre	5	33%
Algunas veces	3	20%
Casi Nunca	2	13%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°5

Adecuado ambiente en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 27% de trabajadores respondieron que siempre hay un adecuado ambiente en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC; el 33% de trabajadores respondieron casi siempre hay un adecuado ambiente; el 20% algunas veces; el 13% casi nunca y por último el 7% nunca hay un adecuado ambiente laboral.

Gráfico N°6

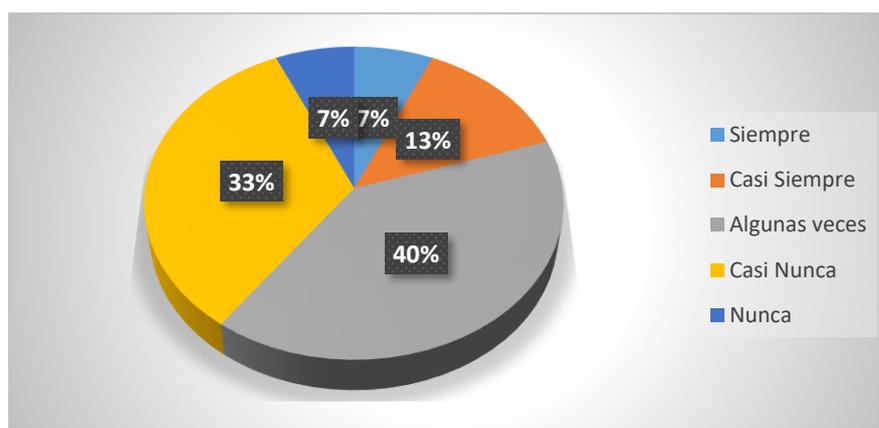
En la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	7%
Casi Siempre	2	13%
Algunas veces	6	40%
Casi Nunca	5	33%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°6

En la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 7% de los encuestados respondieron que siempre la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC; el 13% de los encuestados casi siempre; el 40% de los encuestados algunas veces; el 33% casi nunca y por ultimo 7% nunca la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal.

Tabla N°7

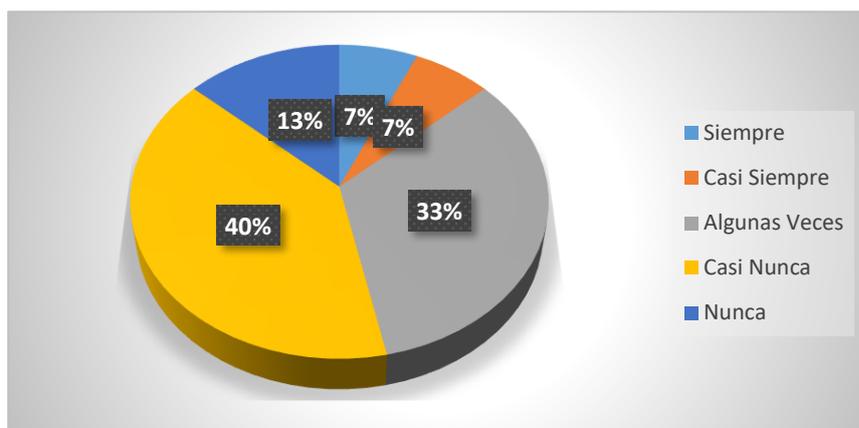
Remuneración, utilidades y beneficios en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	7%
Casi Siempre	1	7%
Algunas Veces	5	33%
Casi Nunca	6	40%
Nunca	2	13%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°7

Remuneración, utilidades y beneficios en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC



FUENTE:Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 7% de los encuestados siempre están satisfechos con lo que percibe (remuneración, utilidades y beneficios); el 7% de los encuestados casi siempre están satisfechos en cuanto a su remuneración; el 33% de los encuestados algunas veces; 40% casi nunca y por último el 13% nunca están satisfechos con lo que perciben.

Tabla N°8

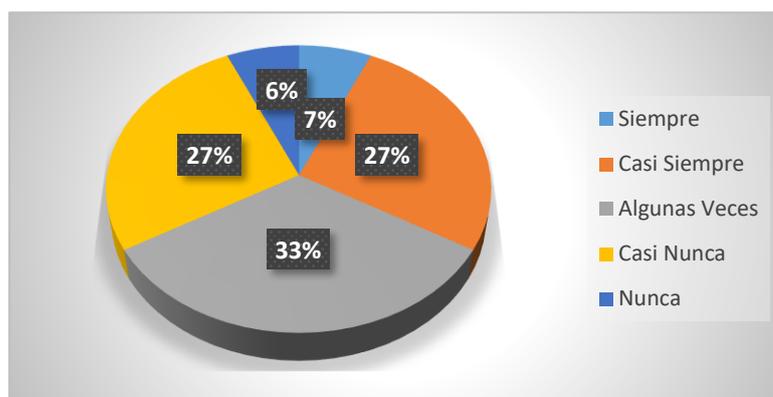
Beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	6%
Casi Siempre	4	27%
Algunas Veces	5	33%
Casi Nunca	4	27%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°8

Beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la encuesta realizada el 6% de encuestados respondieron que siempre los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas; el 27 % respondieron casi siempre; el 33% algunas veces; el 27% casi nunca y por último el 7% respondieron que nunca los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas.

Tabla N° 9:

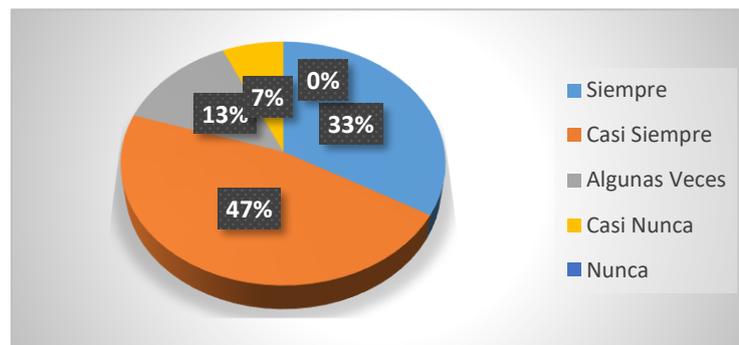
La Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	33%
Casi Siempre	7	47%
Algunas Veces	2	13%
Casi Nunca	1	7%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°9

La Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 33% de los trabajadores encuestados respondieron que siempre la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores; el 47% respondieron casi siempre; el 13% respondieron que algunas veces; el 7% casi nunca y por último el 0% respondieron nunca la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores.

Tabla N°10

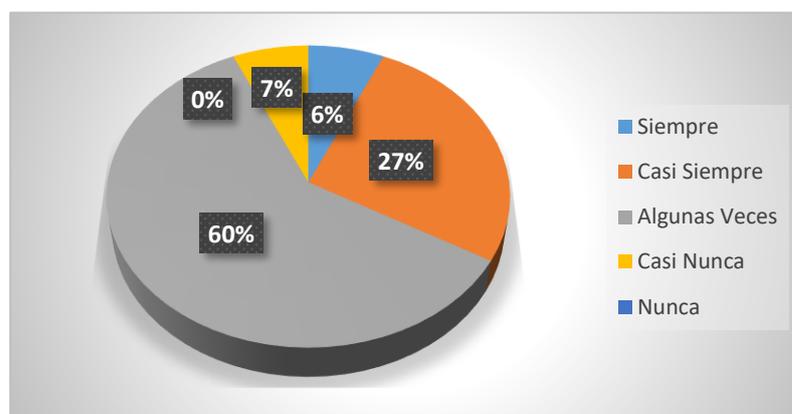
La Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	1	6%
Casi Siempre	4	27%
Algunas Veces	9	60%
Casi Nunca	1	7%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°10

La Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 6% de los trabajadores respondieron que siempre la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores; el 27% respondieron casi siempre; el 60% algunas veces; el 7% casi nunca y por último el 0% nunca la empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.

Tabla N°11:

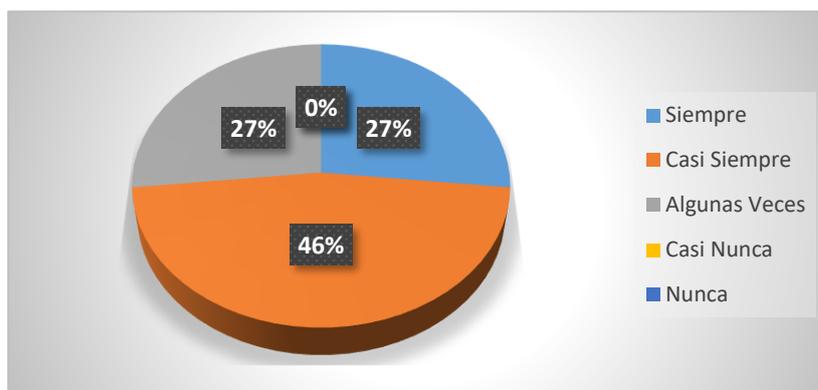
Comunicación entre los superiores y subordinados en la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	27%
Casi Siempre	7	46%
Algunas Veces	4	27%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°11

Comunicación entre los superiores y subordinados en la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 27% de encuestados respondieron que siempre existe una buena comunicación entre los superiores y subordinados en la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC; el 46% respondieron casi siempre existe una buena comunicación entre los superiores y subordinados; el 27% respondieron algunas veces; el 0% respondieron casi nunca y nunca existe una buena comunicación entre superiores y subordinados.

Tabla N°12

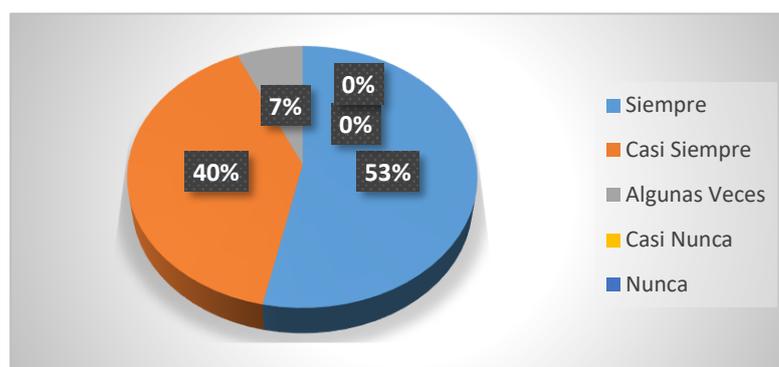
La relación entre compañeros de trabajo en la organización es buena en la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	8	53%
Casi Siempre	6	40%
Algunas Veces	1	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°12

La relación entre compañeros de trabajo en la organización es buena en la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Según la encuesta realizada los trabajadores respondieron que el 53% siempre la relación entre compañeros es buena; el 40% respondieron casi siempre la relación es buena; el 7% respondieron algunas veces y el 0% respondieron que casi nunca y nunca la relación es buena entre compañeros.

Tabla N°13:

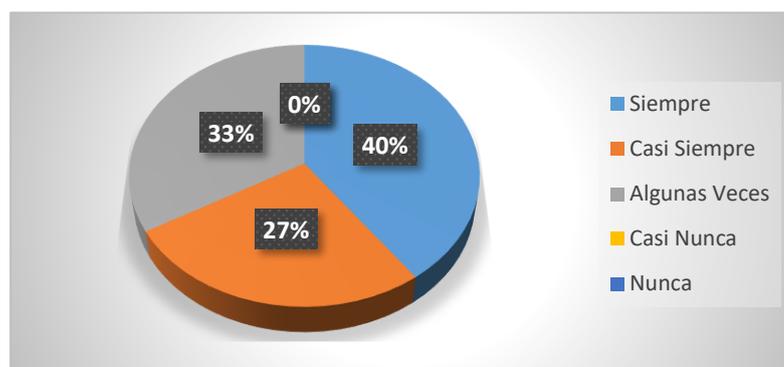
Considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades en la empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	40%
Casi Siempre	4	27%
Algunas Veces	5	33%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°13

Considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades en la empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 40% de encuestados respondieron que siempre considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades en la Empresa; el 27% respondieron casi siempre; el 33% algunas veces y el 0% respondieron que casi nunca y nunca considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades.

Tabla N°14

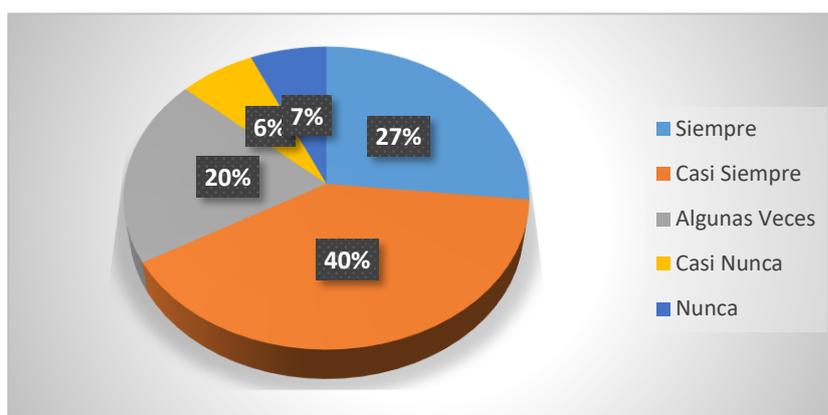
La empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	27%
Casi Siempre	6	40%
Algunas Veces	3	20%
Casi Nunca	1	6%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°14

La empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 27% de encuestados respondieron que siempre la empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo; el 40% respondieron casi siempre; el 20% algunas veces; el 6% casi nunca y por último el 7% nunca la empresa cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.

Tabla N°15

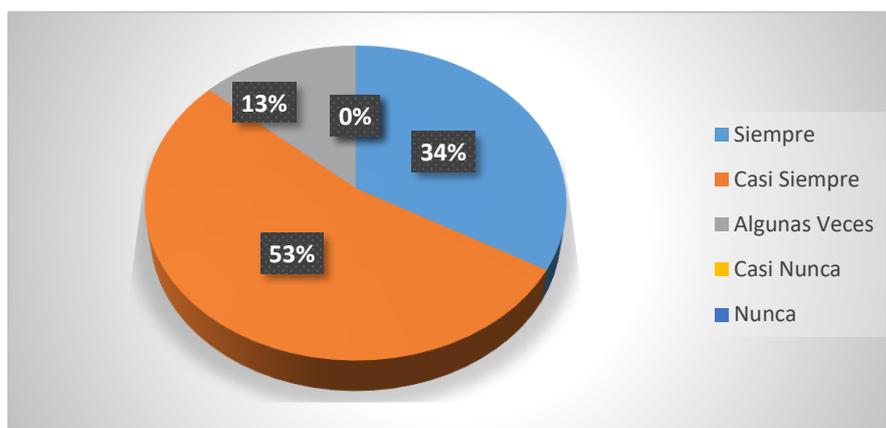
Se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección para realizar bien su trabajo en la empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	34%
Casi Siempre	8	53%
Algunas Veces	2	13%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°15

Se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección para realizar bien su trabajo en la empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 34% de encuestados respondieron que siempre se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección ; el 53% respondieron casi siempre; el 13% algunas veces y el 0% casi nunca y nunca se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección para realizar bien su trabajo en la empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC.

Tabla N°16

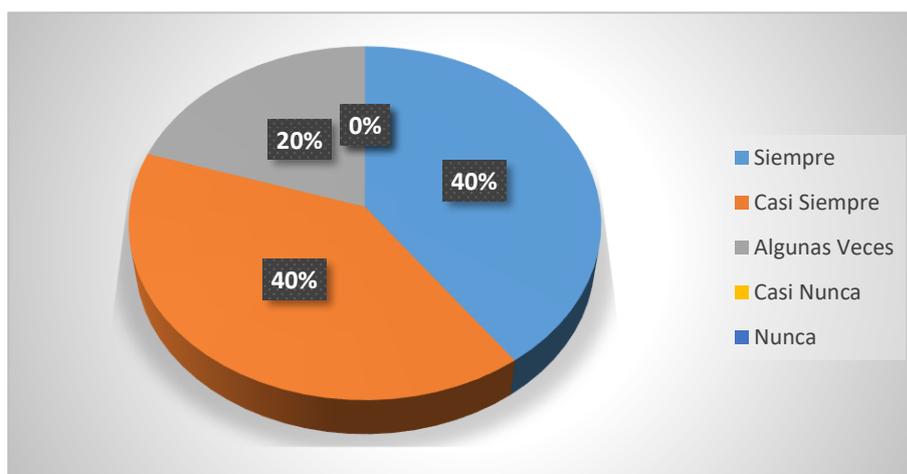
Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	40%
Casi Siempre	6	40%
Algunas Veces	3	20%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°16

Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

EL 40% de trabajadores respondieron que siempre y casi siempre su jefe, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.; el 20 % algunas veces y por último el 0% casi nunca y nunca su jefe, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista.

Tabla N°17

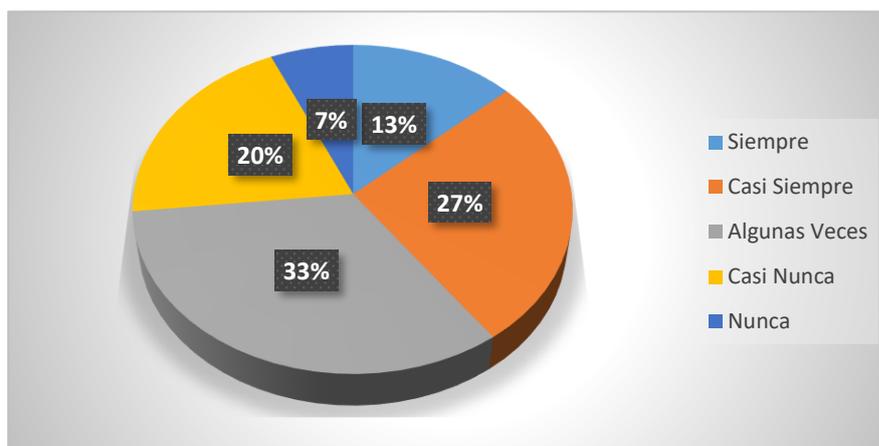
Variedades de aptitudes que posee como trabajador de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC son mayormente positivas.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	13%
Casi Siempre	4	27%
Algunas Veces	5	33%
Casi Nunca	3	20%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Gráfico N°17

Variedades de aptitudes que posee como trabajador de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC son mayormente positivas.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 13% de trabajadores respondieron que siempre las variedades de aptitudes que posee como trabajador de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC son mayormente positivas; el 27% respondieron casi siempre; el 33% hace referencias algunas veces; el 20 % casi nunca y por último el 7% nunca las variedades de aptitudes que posee como trabajador son mayormente positivas.

Tabla N°18

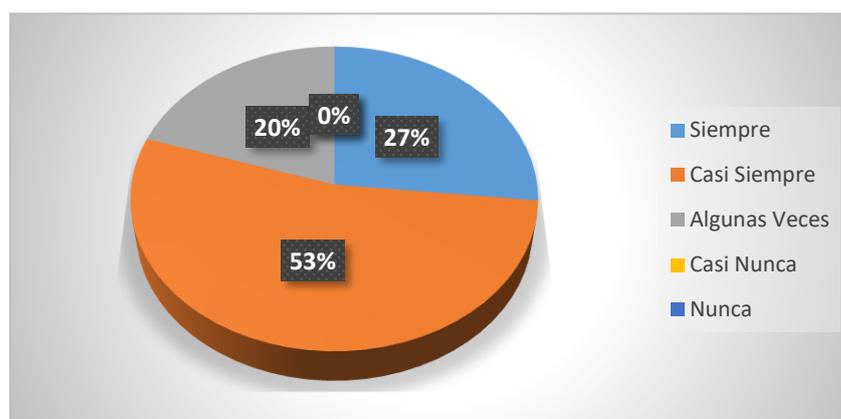
La variedad de aptitudes que posee como trabajador se adapta a su puesto de trabajo de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	27%
Casi Siempre	8	53%
Algunas Veces	3	20%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°18

La variedad de aptitudes que posee como trabajador se adapta a su puesto de trabajo de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

EL 27% de encuestados respondieron que siempre la variedad de aptitudes que posee como trabajador se adapta a su puesto de trabajo de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC; el 53% casi siempre; el 20% algunas veces y por último el 0% casi nunca y nunca la variedad de aptitudes que posee como trabajador se adapta a su puesto de trabajo.

Tabla N°19

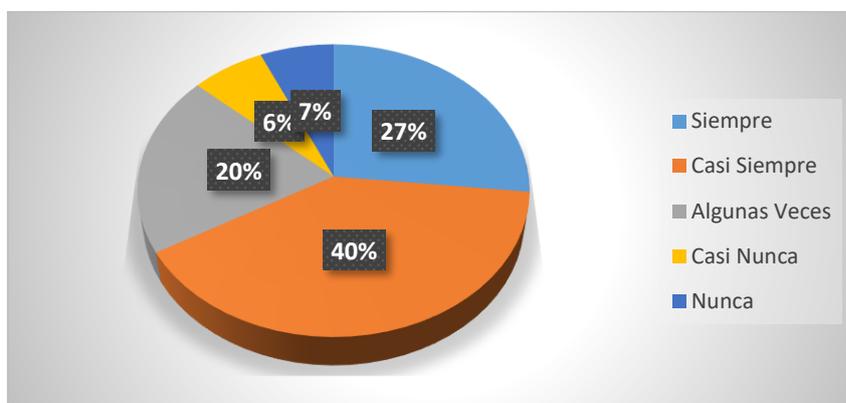
Cumple con su tarea dentro del horario de trabajo de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	27%
Casi Siempre	6	40%
Algunas Veces	3	20%
Casi Nunca	1	6%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°19

Cumple con su tarea dentro del horario de trabajo de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 27% de trabajadores respondieron que siempre cumple con su tarea dentro del horario de trabajo de la Empresa; el 40% casi siempre cumple con su tarea; el 20% algunas veces; 6% casi nunca y por ultimo 7% nunca cumple con su tarea dentro del horario de trabajo.

Tabla N°20

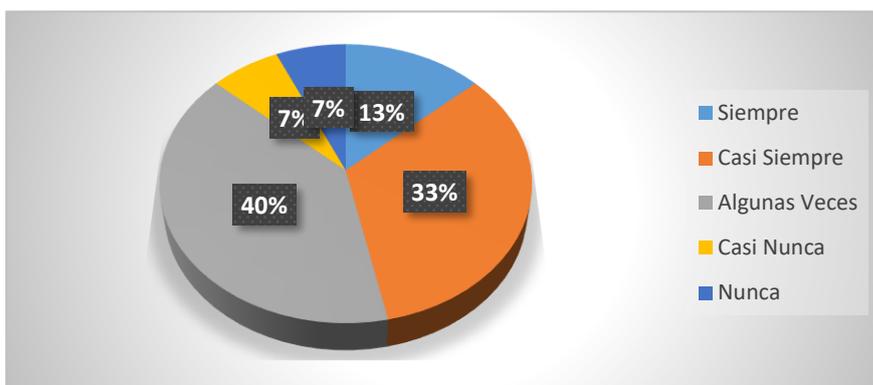
Las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	13%
Casi Siempre	5	33%
Algunas Veces	6	40%
Casi Nunca	1	7%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°20

Las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

EL 13% de encuestados respondieron que siempre las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente; el 33% encuestados respondieron casi siempre; el 40% algunas veces; el 7% respondieron casi nunca y nunca las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC.

Tabla N°21

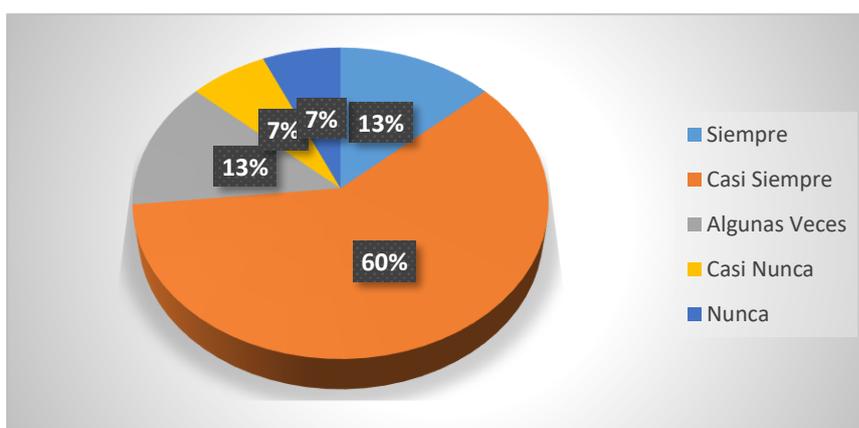
El ambiente de trabajo en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, es propicio para desarrollar sus tareas

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	2	13%
Casi Siempre	9	60%
Algunas Veces	2	13%
Casi Nunca	1	7%
Nunca	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°21

El ambiente de trabajo en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, es propicio para desarrollar sus tareas



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 13% de encuestados respondieron que siempre el ambiente de trabajo en la Empresa es propicio para desarrollar sus tareas; el 60% respondieron casi siempre ; el 13% algunas veces y por último el 7% casi nunca y nunca el ambiente es propicio para desarrollar sus tareas.

Tabla N°22

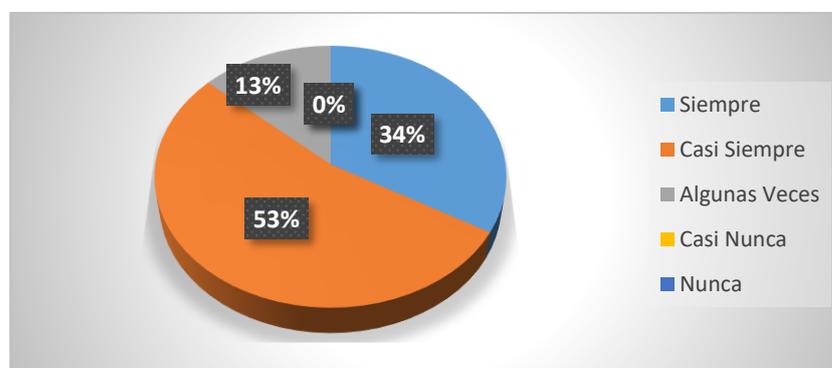
Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad para el beneficio de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	5	34%
Casi Siempre	8	53%
Algunas Veces	2	13%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°22

Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad para el beneficio de la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 34% de trabajadores respondieron que siempre sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad para el beneficio de la Empresa; el 53% respondieron que casi siempre; el 13% algunas veces y por último el 0% casi nunca y nunca sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad para el beneficio de la Empresa.

Tabla N°23

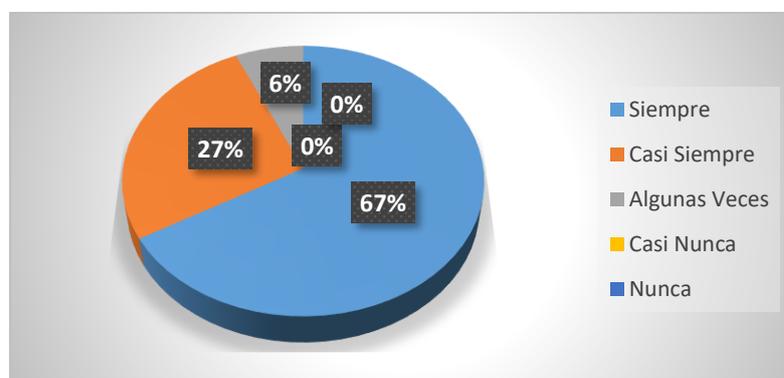
Como trabajador tiene la libertad de programar sus actividades en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	10	67%
Casi Siempre	4	27%
Algunas Veces	1	6%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°23

Como trabajador tiene la libertad de programar sus actividades en la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 67% de encuestados respondieron que siempre como trabajador tiene la libertad de programar sus actividades en la Empresa; el 27% respondieron casi siempre; el 6% algunas veces y por último el 0% respondieron que casi nunca y nunca como trabajador tiene la libertad de programar sus actividades en la Empresa.

Tabla N°24

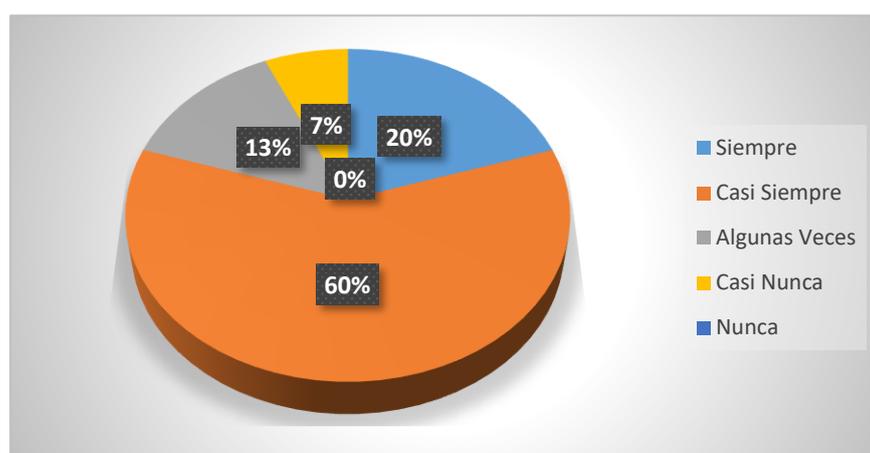
La Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, tiene en cuenta las opiniones del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	3	20%
Casi Siempre	9	60%
Algunas Veces	2	13%
Casi Nunca	1	7%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°24

La Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, tiene en cuenta las opiniones del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 20% de encuestados respondieron que siempre la Empresa tiene en cuenta las opiniones del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones ; el 60% respondieron casi siempre ; el 13 % respondieron algunas veces ; el 7% respondieron casi nunca y por último el 0% respondieron que nunca la Empresa tiene en cuenta las opiniones del empleado.

Tabla N°25

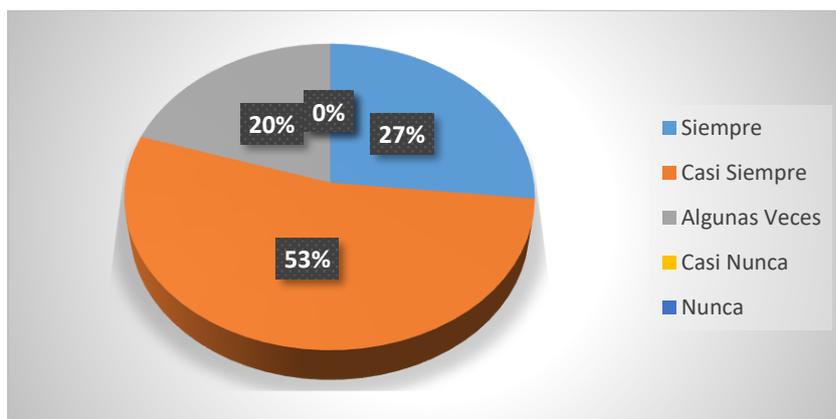
La capacitación recibida por la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC por la ayuda a obtener mejores resultados en su puesto de trabajo.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	4	27%
Casi Siempre	8	53%
Algunas Veces	3	20%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°25

La capacitación recibida por la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC por la ayuda a obtener mejores resultados en su puesto de trabajo.



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 27% de trabajadores respondieron que siempre la capacitación recibida por la Empresa ayuda a obtener mejores resultados en su puesto de trabajo; el 53% respondieron casi siempre; el 20% algunas veces y por último el 0% casi nunca y nunca la capacitación recibida por la Empresa por la ayuda a obtener mejores resultados en su puesto de trabajo.

Tabla N°26

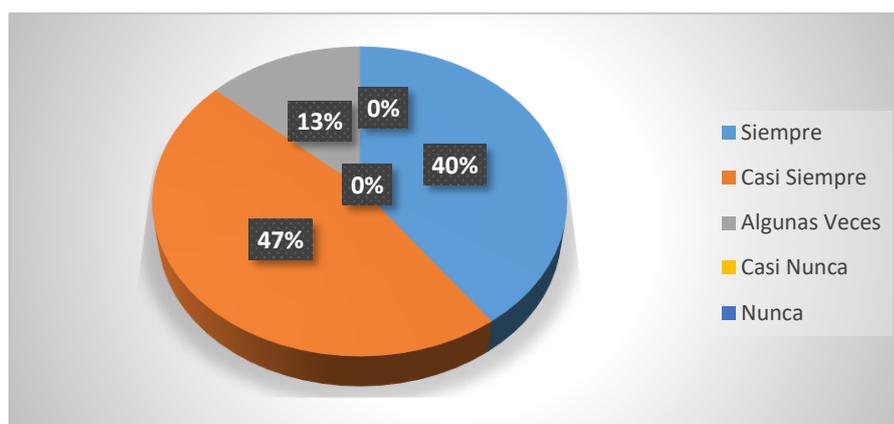
Cómo trabajador siente que la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, se preocupa por el bienestar el personal.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	6	40%
Casi Siempre	7	47%
Algunas Veces	2	13%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: Elaboración propia

Figura N°26

Cómo trabajador siente que la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, se preocupa por el bienestar el personal.



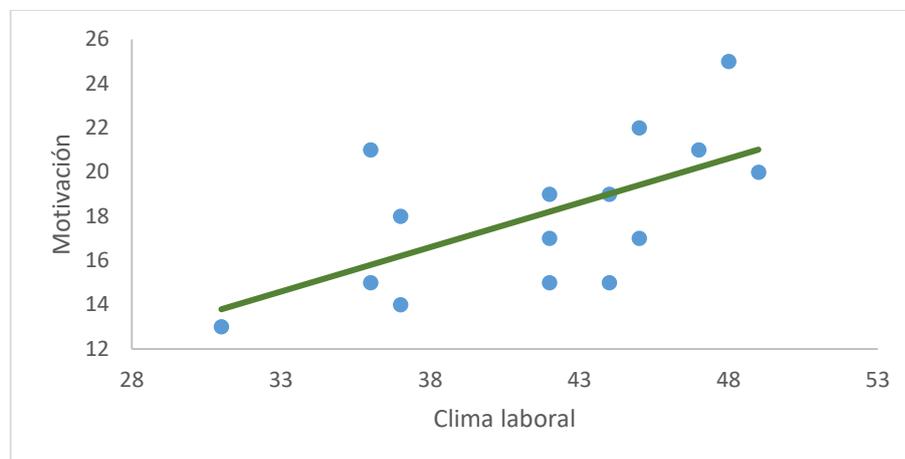
FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACION:

El 40% de trabajadores respondieron que siempre la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, se preocupa por el bienestar el personal; el 47% respondieron casi siempre; el 13% respondieron algunas veces y por último el 0% respondieron casi nunca y nunca siempre la Empresa Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, se preocupa por el bienestar el personal.

Figura N°27

Diagrama de dispersión entre clima laboral y motivación



Fuente: Base de datos.

En el Gráfico, se observa que los puntos tienen una tendencia positiva, de manera que podemos indicar que existe correlación positiva entre las variables, es decir a mayor motivación, mejor clima laboral, o menor motivación, mal clima laboral del personal de la Empresa Movistar- Agencia Comsertel SAC, Chimbote. El grado de correlación lo calculamos con el coeficiente de correlación de Pearson:

$$r = \frac{\sum xy - n\bar{x}\bar{y}}{\sqrt{(\sum x^2 - n\bar{x}^2)(\sum y^2 - n\bar{y}^2)}}$$

Entonces:

$$r = \frac{11443 - 15(41.7)(18.1)}{\sqrt{(26419 - 15 \times 41.7^2)(5055 - 15 \times 18.1^2)}}$$

$$r = 0.618$$

El resultado del coeficiente de correlación r de Pearson es: 0.618, lo que nos indica que la correlación entre las variables es positiva moderada, es decir confirmamos lo que se observó en el gráfico de que existe correlación entre las variables. Por lo que aceptamos la hipótesis de investigación: Existe relación positiva entre el Clima laboral y la

Motivación del personal de la Empresa Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

(Estadísticamente no se realiza prueba de hipótesis, porque se trabaja con toda la población, la hipótesis queda aceptada con los resultados de la correlación obtenidos).

10. DISCUSION DE RESULTADOS

Solano (2010) En su tesis, titulada, “La problemática de los Recursos Humanos” “Clima Laboral de la empresa Senaco SAC”, España: Concluye que la situación del país no permite mejorar el clima laboral de tensión en uno de bienestar, la gente cae en un desgaste físico y mental. Por esto se cree que es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia de un buen clima laboral. En esta investigación se corrobora en la Tabla N° 5, donde 33% de los trabajadores respondieron que casi siempre están de acuerdo en que el estilo de gerencia genera valor y propicia un buen clima laboral, mientras que el 27% respondieron que siempre están de acuerdo. Por lo tanto se puede resumir que un buen trato por parte del jefe a los trabajadores facilita la fluidez de la comunicación y contribuye a que el ambiente sea más agradable y a la vez esto conlleva a que los trabajadores realicen correctamente sus funciones y tengan una buena motivación en su desempeño laboral.

Soberanes (2009) En la tesis, titulada, El clima laboral y el compromiso organizacional en las organizaciones en Ecuador, la nueva gestión organizacional, afirman que el clima laboral influye definitivamente en el comportamiento de las personas, éstas actúan y reaccionan a sus condiciones laborales, no por lo que éstas son, sino a partir del concepto e imagen que de ellas se forman. Esto nos permite revalidar los resultados de la Tabla N°7 donde se observa al 40% de los trabajadores casi nunca están satisfechos con los beneficios que percibe en la organización, y el 33% respondieron algunas veces están satisfechos con lo que percibe (remuneración, utilidades y beneficios) en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC. Y en la Tabla N° 9 el 47% de trabajadores respondieron casi siempre su jefe se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores, y el 33% siempre obtienen el reconocimiento que brinda la organización.

Así mismo en la Tabla N°11, se observó que el 46% de encuestados respondieron que casi siempre existe una buena comunicación entre los superiores y subordinados, y el 27% respondieron que siempre y algunas veces existe una buena comunicación. Por

lo tanto se puede concluir que la mayoría están de acuerdo ya que estos factores son de suma importancia para poder mantener un buen ambiente de trabajo, así el trabajador se sentirá motivado, a gusto con su trabajo y generara buenos resultados que beneficien a toda empresa.

Rodríguez (2009) En su tesis, titulada, “Influencia de la motivación en el aumento de la eficiencia en los trabajadores de la empresa Telefónica Oficina Trujillo”. Llego a la siguiente conclusión: La motivación de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú oficina Trujillo, es importante porque mediante ésta se logrará alcanzar una mayor eficiencia medida por el cumplimiento de metas de atención así como de ventas de productos que deben ser realizados por los trabajadores que se encargan de la atención al cliente. Con técnicas de motivación relacionadas con bonos de productividad de alcanzar un mejor rendimiento en los trabajadores. En esta investigación se corrobora en la Tabla N°19, donde el 40% de trabajadores respondieron que casi siempre cumple con su tarea dentro del horario de trabajo de la Empresa, mientras que el 27% respondieron que siempre cumple con su tarea. Y en la Tabla N° 20 el 40% de encuestados respondieron que algunas veces las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente, y el 33% respondieron que casi siempre las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa. Por lo tanto se puede resumir que la motivación del personal es esencial en toda organización ya que ayudara a una mayor eficiencia por el cumplimiento de metas lo cual va contribuir a una mejor calidad de vida laboral y personal.

García (2009) En su tesis “Implementación de un sistema de compensación como medio de motivación para alcanzar mayores niveles de ventas en el personal de la empresa Distribuidora Universal SAC presentada en la universidad Uladech” llega a la conclusión: Un sistema de compensación basado en incentivos económicos a los vendedores, será un factor primordial para que la empresa pueda tener un crecimiento de sus ventas y con esto aumentar también los niveles de rentabilidad. La implementación de un sistema de compensaciones genera beneficios a los empleados que cumplen metas aumentando la retribución económica lo cual finalmente también

será beneficios para la empresa. Estos resultados se puede revalidar del coeficiente de correlación r de Pearson es: 0.618, lo que nos indica que la correlación entre las variables es positiva moderada, es decir confirmamos lo que observo en la figura N° 27, es decir que el clima laboral no es la única variable que tiene relación con la motivación. No se comprueba la hipótesis porque se está trabajando con toda la población, y solo con los resultados anteriores la hipótesis queda demostrada.

11. CONCLUSIONES

En la presente investigación se ha llegado a determinar el nivel de Clima laboral en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote. Dentro de los objetivos de la investigación se concluye según la Tabla N^o5 que el nivel de clima laboral en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote es percibido por el 33% de los trabajadores que casi siempre están de acuerdo y el 7% nunca perciben un buen clima laboral dentro de la empresa.

En el presente trabajo se ha llegado a determinar el nivel de Motivación en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote. Dentro de los objetivos de la investigación se concluye según la Tabla N^o20 que el nivel de motivación en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote es percibido por el 40% de los trabajadores que algunas veces están de acuerdo y el 7% perciben una motivación baja dentro de la empresa.

En el estudio se analizó la relación entre el clima laboral y Motivación del personal; con ayuda de los datos y resultados obtenidos de las encuestas que fueron aplicadas al personal de Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, lo cual dio como resultado de 0.618 lo cual indica que existe una relación significativa entre ambas variables. Por lo que afirmo que se acepta la hipótesis de investigación, constituyéndose en una relación positiva.

RECOMENDACIONES

Fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y otros programas nuevos como propuesta de mejora y consigan su implicación en las mismas.

Se recomienda al Jefe de Recursos Humanos, el establecimiento de un sistema o canal de sugerencias o aportaciones de los empleados y con el sistema de reconocimiento de las aportaciones realizadas. Esto con el fin de que los trabajadores puedan expresar sus dudas y quejas en cuanto algún reclamo o alguna aportación que deseen hacer, así como un pequeño reconocimiento para los trabajadores más destacados.

Se recomienda a la Administración, establecer un sistema de incentivos por cumplimiento de metas, realizando previamente una descripción de puestos por sus obligaciones y responsabilidades. Por ejemplo al finalizar el mes, a cada trabajador que llegue a cumplir o sobrepasar la meta asignada, brindarle un pequeño reconocimiento para que los trabajadores se sientan motivados y más identificados con la organización.

Se recomienda al Jefe de Recursos Humanos, gestionar capacitaciones, es personal previa investigación y evaluación de las verdaderas necesidades de capacitación. En este caso, realizar capacitaciones constantes lo cual favorezca el desarrollo personal y de la organización.

12. Agradecimiento

El presente informe de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mi padres y hermanos en gratitud y reconocimiento a su apoyo incondicional y por sus mis grandes sacrificios para alcanzar mis metas, con sus enseñanzas guía mi vida y mi camino para ser un buen profesional.

A la UNIVERSIDAD SAN PEDRO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi Profesor de tesis, Prof. Aníbal García León por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

13. Referencias Bibliográficas

Alvitez, F. & Ramirez, M. (2013) ,en la tesis motivacion y programa de incentivos en Chimbote

Brunet, Luc (2004), define que hay Procesos que intervienen en el clima laboral 3ra edit. McGraw Hill .México.

Chiavenato, I. Idalberto (2006), Administración de Recursos Humanos. (5ta Ed.).<file:///C:/Users/usp/Downloads/Tesis-Clima-Laboral.pdf>

Espinoza Valeria (2006), en su investigación realizada cuyo título es “Motivación laboral y compensaciones”. Chile

Flores (2009), en su tesis titulada El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la sub gerencia de recursos Humanos del gobierno regional de Áncash; UCV.

García Alfredo (2008) ,en su tesis Implementación de un sistema de compensación como medio de motivación para alcanzar mayores niveles de ventas en el personal de la empresa Distribuidora Universal SAC presentada en la universidad Nacional .Cajamarca

Gross (2009), en la tesis la gestión estratégica del clima laboral u organizacional de la ciudad de Lima

Jaén Díaz Cajamarca (2008), en su tesis titulada Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales.

Lara, Juan (2011), Sistema de información para la configuración y aplicación de encuestas de clima laboral. Lima: Pontifica Universidad Católica del Perú.

Méndez Lorena (2007), en su investigación titulada El salario como factor de motivación de los empleados del sector bancario de la Ciudad de Barquisimeto. México

Martínez, Luis. (2009), Clima laboral.

<http://www.monografias.com/trabajos87/flujo-personal-organizacion/flujo-personal>

Malow Salvador (2010), concepto de la motivación pág. 8

Muchinsky (2008, p. 192) Dimensiones de la motivación

organizacion.shtml<http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>

Patterson et al (2005) “Dimensiones del clima laboral”

<http://es.scribd.com/doc/22935995/Dimensiones-Del-Clima-Laboral#scribd>

Pérez (2010), en su tesis, titulada, El clima laboral y su efecto en la calidad de atención. .Chimbote

Rodríguez (2006), Liderazgo:

<http://www.monografias.com/trabajos89/comunicacion-motivacion-y-liderazgo/comunicacion-motivacion-y-liderazgo.shtml#ixzz4HUN6kKPn>

Rousseau (2005), citado por Adrián Furnnan Tipos de clima aplicables a las organizaciones (5ta ed.). Edit. McGraw Hill .México

Robbins, S. P y De Cenzo, D. (2007), Fundamentos de administración (1ra ed.) México: prentice hall hispanoamericana, S.A

Rodríguez Juan (2009), en su tesis Influencia de la motivación en el aumento de la eficiencia en los trabajadores de la empresa Telefónica Oficina .Trujillo.

Silva (2010), realizó un estudio de tipo descriptivo titulado Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina de la universidad nacional. Amazonía peruana

Soberanes y de la Fuente (2009), en la tesis el clima laboral y el compromiso organizacional en las organizaciones .Ecuador

Solano, Alberto (2010), La problemática de los Recursos Humanos Clima Laboral de la empresa Senaco SAC. España

ANEXOS

ANEXO

ANEXO 1: Matriz de consistencia de investigación

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
“Clima Laboral y Motivación del personal en Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016”	¿Qué relación existe entre el Clima laboral y la Motivación del personal en Movistar-Agencia Comsertel SAC, Chimbote-2016?	Existe relación positiva entre el Cima laboral y la Motivación del personal en Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.	Determinar la relación entre el Cima laboral y la Motivación del personal en Movistar – Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.	Analizar el Cima laboral del Personal en Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016. Analizar la Motivación del Personal en Movistar–Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016. Analizar el grado de relación entre el Cima laboral y la Motivación del personal en Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

Instrumento de Investigación

Anexo 2: Instrumento de investigación

Por favor marca con una aspa (X)

Muy buenas tardes, a continuación se te presenta una serie de preguntas relacionadas con la motivación y el clima laboral de los trabajadores. A cada uno de los ítems se le asignado un número, te solicito la máxima sinceridad en tu respuesta. Marca la casilla que consideres más adecuada. La misma que es anónima.

Siempre	1
Casi siempre	2
Algunas veces	3
Casi nunca	4
Nunca	5

CLIMA LABORAL

Participa en las decisiones que se toman en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC.	1	2	3	4	5
Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.	1	2	3	4	5
Cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo.	1	2	3	4	5
Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo.	1	2	3	4	5
Hay un adecuado ambiente en la Empresa Movistar – Agencia COMSERTEL SAC.	1	2	3	4	5
Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal	1	2	3	4	5
Está satisfecho con lo que percibe (remuneración, utilidades y beneficios).	1	2	3	4	5
Los beneficios económicos que recibe en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas.	1	2	3	4	5
La Empresa Movistar se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores.	1	2	3	4	5
La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.	1	2	3	4	5
Existe una buena comunicación entre los superiores y subordinados	1	2	3	4	5
La relación entre compañeros de trabajo en la organización es buena.	1	2	3	4	5
Considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades en la empresa Movistar.	1	2	3	4	5
La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.	1	2	3	4	5

Se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección para realizar bien su trabajo.	1	2	3	4	5
Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.	1	2	3	4	5

Motivación

Los tipos de variedades de aptitudes que posee como trabajador de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC son mayormente positivas.	1	2	3	4	5
La variedad de aptitudes que posee como trabajador se adapta a su puesto de trabajo de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.	1	2	3	4	5
Cumple con su tarea dentro del horario de trabajo de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.	1	2	3	4	5
Las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.	1	2	3	4	5
Las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.	1	2	3	4	5
Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad para el beneficio de la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.	1	2	3	4	5
Como trabajador tiene la libertad de programar sus actividades en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.	1	2	3	4	5
La Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, tiene en cuenta las opiniones del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
La capacitación recibida por su Entidad ayuda a obtener mejores resultados en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
Cómo trabajador siente que la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, se preocupa por el bienestar el personal.	1	2	3	4	5

Anexo 3: Validación

PREGUNTAS	CATEGORIAS	EXPERTOS				PROPORCION DE RANGOS DE CADA ITEM			
		E1	E2	E3	E4	Eri	PROMEDIO ri	Pe	
P1	SUFICIENCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625
	COHERENCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
P2	SUFICIENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
P3	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	COHERENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
P4	SUFICIENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	COHERENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
P5	SUFICIENCIA	3	4	3	4	14	4	0.875	0.00390625
	COHERENCIA	3	4	4	4	15	4	0.9375	0.00390625
	RELEVANCIA	3	3	3	3	12	3	0.75	0.00390625
	CLARIDAD	3	4	4	4	15	4	0.9375	0.00390625
P6	SUFICIENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	COHERENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625

P7	SUFICIENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
P8	SUFICIENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
P9	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	COHERENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
P10	SUFICIENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
P11	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	COHERENCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
P12	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	COHERENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
P13	SUFICIENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	COHERENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	RELEVANCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625
	CLARIDAD	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
P14	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625

	COHERENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
P15	SUFICIENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625
P16	SUFICIENCIA	3	4	4	4	15	4	0.9375	0.00390625
	COHERENCIA	3	4	4	4	15	4	0.9375	0.00390625
	RELEVANCIA	3	4	3	4	14	4	0.875	0.00390625
	CLARIDAD	3	4	4	4	15	4	0.9375	0.00390625
P17	SUFICIENCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625
	COHERENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	RELEVANCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625
	CLARIDAD	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
P18	SUFICIENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	COHERENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	RELEVANCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	CLARIDAD	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
P19	SUFICIENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	COHERENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
	CLARIDAD	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625
P20	SUFICIENCIA	3	4	3	4	14	4	0.875	0.00390625
	COHERENCIA	3	4	3	4	14	4	0.875	0.00390625
	RELEVANCIA	3	4	3	4	14	4	0.875	0.00390625
	CLARIDAD	3	4	3	4	14	4	0.875	0.00390625
P21	SUFICIENCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625
	COHERENCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625

	RELEVANCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625		
	CLARIDAD	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625		
P22	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
	COHERENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
	CLARIDAD	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
P23	COHERENCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625		
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
	CLARIDAD	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
P24	COHERENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625		
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
	CLARIDAD	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
	SUFICIENCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625		
P25	COHERENCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625		
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625		
	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4	1	0.00390625		
	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
P26	COHERENCIA	4	3	3	3	13	3	0.8125	0.00390625		
	RELEVANCIA	4	3	4	3	14	4	0.875	0.00390625		
	CLARIDAD	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
	SUFICIENCIA	4	4	3	4	15	4	0.9375	0.00390625		
		404	385	364	385	1538	385	96.125	0.40625000	0.92427885	0.43953186

V.MODERADO

NOTA:

E1	Pablo Santos Díaz	Licenciado en Administración
E2	Jorge Daniel Pérez	Licenciado en Administración
E3	Jenny Quispe López	Licenciada en Administración
E4	Alejandro López Morillas	Licenciado en Administración

Anexo 4: CONFIABILIDAD

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	TOTAL FINAL
3	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	44
2	3	2	1	4	4	4	5	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	68
3	2	3	3	1	3	5	2	2	3	3	1	3	2	2	2	4	2	3	3	2	1	2	2	3	2	64
2	1	1	2	5	2	4	3	1	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	48
3	2	3	3	2	1	4	4	2	3	2	1	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	64
1	2	2	5	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3	2	3	1	1	2	1	51
4	2	4	4	3	4	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	59
2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	1	1	2	4	1	1	4	2	3	5	2	2	2	2	3	1	68
1	4	2	4	1	4	4	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	3	61
4	1	2	4	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	3	2	2	1	1	2	1	55
1	2	3	4	3	5	4	3	1	3	1	1	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	57
2	4	1	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	5	3	1	3	1	2	1	1	2	3	65
3	2	3	4	2	3	5	4	3	3	2	2	2	2	1	2	5	2	4	4	4	2	3	2	2	2	73
5	4	2	4	4	3	3	3	2	4	2	1	3	2	2	1	5	1	2	3	5	1	1	3	2	2	70
2	2	3	4	1	4	3	4	1	3	1	1	1	2	1	1	3	3	1	3	2	1	2	3	1	2	55
2.53333333	2.33333333	2.46666667	3.53333333	2.4	3.2	3.46666667	3	1.93333333	2.8	2	1.53333333	1.93333333	2.26666667	1.8	1.8	3	1.93333333	2.26666667	2.6	2.33333333	1.8	1.4	2.06666667	1.93333333	1.8	VAR. TOTAL
1.40952381	1.0952381	0.6952381	0.98095238	1.54285714	1.02857143	1.123809524	1.14285714	0.78095238	0.31428571	0.57142857	0.40952381	0.78095238	1.35238095	0.45714286	0.6	2.14285714	0.4952381	1.35238095	1.11428571	1.0952381	0.45714286	0.4	0.63809524	0.4952381	0.45714286	71.12380952
22.9																										

$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta_i^2} \right]$	k	26
	SUMA DE VAR ITEMS	23
	VAR. TOTAL	71.12
	Alfa de Cronbach	0.70465988

Anexo 5: Planillas de Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento...“Encuesta para medir el Clima laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016” .que es parte de la investigación

Titulada,“Clima Laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016”.La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Pablo A. Santos Díaz
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Marketing y Gestión Empresarial
TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL Docente
INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el Clima laboral y la Motivación del personal de la Empresa Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

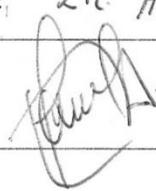
MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: “Clima Laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autonomía	1- ¿A su criterio considera usted que los miembros que conforman la organización tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores para la solución de problemas?	4	4	4	4	
	2-¿Tu jefe te da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?	4	4	4	4	
Conflicto y operación	3-¿Usted cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc. para desarrollar su trabajo?	4	4	4	4	
	4-¿Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?	4	4	4	4	
Relaciones sociales	5-¿El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?	3	3	3	3	
	6- Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	4	4	4	4	
Rendimiento	7-¿Crees que tu remuneración es coherente con tus funciones?	4	4	4	4	
	8-¿Los beneficios económicos que recibe en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	4	4	4	4	
Motivación	9-¿La Empresa Movistar se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores?	4	4	4	4	
	10-¿La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?	4	4	4	4	
Estatus	11-¿Existe una buena comunicación entre los superiores y subordinados?	4	4	4	4	
	12-¿La relación entre compañeros de trabajo en la organización es buena?	4	4	4	4	

Flexibilidad e innovación	13-¿Considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades en la empresa?	4	4	4	4	
	14-¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?	4	4	4	4	
Apoyo	15-¿Se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección para realizar bien su trabajo?	4	4	4	4	
	16-¿Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?	3	3	3	3	
Variedad de aptitudes	17-¿Los tipos de variedades de aptitudes que posee como trabajador son mayormente positivas en la Empresa Movistar?	4	4	4	4	
	18- ¿Usted cree que la variedad de aptitudes que posee como trabajador se adapta a su puesto de trabajo de la Empresa Movistar?	4	4	4	4	
Identidad de la tarea	19- ¿Usted cumple con su tarea dentro del horario de trabajo de la Empresa Movistar?	4	4	4	4	
	20-¿Cómo trabajador las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016?	3	3	3	3	
Significancia e la tarea	21-¿Usted como trabajador considera que el ambiente de trabajo en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, es propicio para desarrollar sus tareas?	4	4	4	4	
	22-¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad para el beneficio de la Empresa Movistar?	4	4	4	4	
Autonomía	23-¿Cree usted que como trabajador tiene la libertad de programar sus actividades en la Empresa Movistar?	4	4	4	4	
	24-¿Considera que la Empresa Movistar, tiene en cuenta las opiniones del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?	4	4	4	4	
Retroalimentación	25-¿Considera usted que la capacitación recibida por su Entidad ayuda a obtener mejores resultados en su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
	26-¿Cómo trabajador siente que la Empresa Movistar, se preocupa por el bienestar el personal?	4	4	4	4	

SPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
s ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
s ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su puesta, sugiera los ítems a añadir	X		
y alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			X NO
lidado por:	Lic. Adm. Pablo Amuebo Santos Díaz		Fecha: 14/06/16
ma:		Teléfono: 943643426	Email: pascito_165333@hotmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento...“Encuesta para medir el clima laboral y motivacion del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016” .que es parte de la investigación

Titulada,“ Clima laboral y motivacion del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016”.La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: *[Handwritten signature]*



MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: “Clima Laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autonomía	1- ¿A su criterio considera usted que los miembros que conforman la organización tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores para la solución de problemas?	3	3	4	4	
	2-¿Tu jefe te da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?	4	4	4	4	
Conflicto y operación	3-¿Usted cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc. para desarrollar su trabajo?	4	4	4	4	
	4-¿Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?	4	3	4	4	
Relaciones sociales	5-¿El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?	4	4	3	4	
	6- Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	4	4	4	4	
Rendimiento	7-¿Crees que tu remuneración es coherente con tus funciones?	4	4	4	4	
	8-¿Los beneficios económicos que recibe en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	4	4	4	4	
Motivación	9-¿La Empresa Movistar se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores?	4	4	4	4	
	10-¿La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?	4	4	4	4	
Estatus	11-¿Existe una buena comunicación entre los superiores y subordinados?	4	3	4	4	
	12-¿La relación entre compañeros de trabajo en la organización es buena?	4	3	4	4	

Flexibilidad e innovación	13-¿Considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades en la empresa?	3	3	3	3	
	14-¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?	4	3	4	4	
Apoyo	15-¿Se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección para realizar bien su trabajo?	4	4	4	4	
	16-¿Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?	4	4	4	4	
Variedad de aptitudes	17-¿Los tipos de variedades de aptitudes que posee como trabajador son mayormente positivas en la Empresa Movistar?	3	3	3	3	
	18- ¿Usted cree que la variedad de aptitudes que posee como trabajador se adapta a su puesto de trabajo de la Empresa Movistar?	3	3	3	3	
Identidad de la tarea	19- ¿Usted cumple con su tarea dentro del horario de trabajo de la Empresa Movistar?	3	3	4	4	
	20-¿Cómo trabajador las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016?	4	4	4	4	
Significancia e la tarea	21-¿Usted como trabajador considera que el ambiente de trabajo en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, es propicio para desarrollar sus tareas?	3	3	3	3	
	22-¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad para el beneficio de la Empresa Movistar?	4	4	4	4	
Autonomía	23-¿Cree usted que como trabajador tiene la libertad de programar sus actividades en la Empresa Movistar?	4	3	4	4	
	24-¿Considera que la Empresa Movistar, tiene en cuenta las opiniones del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?	4	3	4	4	
Retroalimentación	25-¿Considera usted que la capacitación recibida por su Entidad ayuda a obtener mejores resultados en su puesto de trabajo?	3	3	4	4	
	26-¿Cómo trabajador siente que la Empresa Movistar, se preocupa por el bienestar el personal?	4	3	3	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
faltó alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada			
VALIDEZ			
APLICABLE	<input checked="" type="radio"/> SI	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			NO
			SI NO
Diseñado por: <i>George David Pérez</i>		Fecha: <i>07/ Junio /2016</i>	
Realizado por: 	Teléfono: <i>323505</i>	Email: <i>george.daniel1781@gmail.com</i>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento...“Encuesta para medir el Clima laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016” .que es parte de la investigación

Titulada,“Clima Laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016”.La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Jenny Grosse Lopez
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic- Administración
 AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Recursos Humanos, Ventas, M.R.
 TIEMPO 20 años CARGO ACTUAL Docente
 INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el Clima laboral y la Motivación del personal de la Empresa Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Clima Laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autonomía	1- ¿A su criterio considera usted que los miembros que conforman la organización tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores para la solución de problemas?	3	3	3	4	
	2-¿Tu jefe te da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?	4	4	3	3	
Conflicto y operación	3-¿Usted cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc. para desarrollar su trabajo?	3	3	4	4	
	4-¿Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?	4	4	4	4	
Relaciones sociales	5-¿El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?	3	4	3	4	
	6- Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	4	3	3	3	
Rendimiento	7-¿Crees que tu remuneración es coherente con tus funciones?	4	4	4	4	
	8-¿Los beneficios económicos que recibe en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	4	4	3	4	
Motivación	9-¿La Empresa Movistar se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores?	3	3	3	3	
	10-¿La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?	4	4	4	4	
Estatus	11-¿Existe una buena comunicación entre los superiores y subordinados?	3	3	4	4	
	12-¿La relación entre compañeros de trabajo en la organización es buena?	3	4	4	3	

Flexibilidad e innovación	13-¿Considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades en la empresa?	4	4	3	4	
	14-¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?	3	4	3	4	
Apoyo	15-¿Se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección para realizar bien su trabajo?	4	4	4	4	
	16-¿Su jefe/a...					

PECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES		
Instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario					
Ítems permiten el logro del objetivo de la investigación					
Ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial					
Número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir					
Alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada					
VALIDEZ					
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	NO		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> </table>	SI	NO
SI	NO				
dado por: <i>Mrs. Jenny Guispe López</i>		Fecha: <i>14-06-2016</i>			
Firma: <i>Jenny Guispe López</i>	Teléfono: <i>115571</i> <i>957617983</i>	Email: <i>jennyguispe2000@gmail.com</i>			



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento...“Encuesta para medir el Clima laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016” .que es parte de la investigación

Titulada,“Clima Laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016”.La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: ALEJANDRO FORTUNATO LOPEZ MORILLAS,
FORMACIÓN ACADÉMICA: HC EN ADMINISTRACIÓN - HB. EN ADMINISTRACIÓN
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RECURSOS HUMANOS, FINANZAS,
TIEMPO 36 AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE USP
INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el Cima laboral y la Motivación del personal de la Empresa Movistar –Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Clima Laboral y Motivación del personal de la Empresa Movistar- Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote 2016"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autonomía	1- ¿A su criterio considera usted que los miembros que conforman la organización tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores para la solución de problemas?	3	3	4	4	
	2-¿Tu jefe te da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?	4	4	4	4	
Conflicto y operación	3-¿Usted cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc. para desarrollar su trabajo?	4	4	4	4	
	4-¿Su jefe le proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo?	4	3	4	4	
Relaciones sociales	5-¿El ambiente creado por tus compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?	4	4	3	4	
	6- Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	4	4	4	4	
Rendimiento	7-¿Crees que tu remuneración es coherente con tus funciones?	4	4	4	4	
	8-¿Los beneficios económicos que recibe en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	4	4	4	4	
Motivación	9-¿La Empresa Movistar se preocupa por reconocer el esfuerzo de sus trabajadores?	4	4	4	4	
	10-¿La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?	4	4	4	4	
Estatus	11-¿Existe una buena comunicación entre los superiores y subordinados?	4	3	4	4	
	12-¿La relación entre compañeros de trabajo en la organización es buena?	4	3	4	4	

Flexibilidad e innovación	13-¿Considera que las nuevas ideas y sugerencias facilitan el desarrollo de sus actividades en la empresa?	3	3	3	3	
	14-¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?	4	3	4	4	
Apoyo	15-¿Se siente satisfecho con el apoyo que brinda la alta dirección para realizar bien su trabajo?	4	4	4	4	
	16-¿Su jefe inmediato, tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?	4	4	4	4	
Variedad de aptitudes	17-¿Los tipos de variedades de aptitudes que posee como trabajador son mayormente positivas en la Empresa Movistar?	3	3	3	3	
	18-¿Usted cree que la variedad de aptitudes que posee como trabajador se adapta a su puesto de trabajo de la Empresa Movistar?	3	3	3	3	
Identidad de la tarea	19-¿Usted cumple con su tarea dentro del horario de trabajo de la Empresa Movistar?	3	3	4	4	
	20-¿Cómo trabajador las tareas que realiza te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, Chimbote- 2016?	4	4	4	4	
Significancia e la tarea	21-¿Usted como trabajador considera que el ambiente de trabajo en la Empresa Movistar-Agencia COMSERTEL SAC, es propicio para desarrollar sus tareas?	3	3	3	3	
	22-¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad para el beneficio de la Empresa Movistar?	4	4	4	4	
Autonomía	23-¿Cree usted que como trabajador tiene la libertad de programar sus actividades en la Empresa Movistar?	4	3	4	4	
	24-¿Considera que la Empresa Movistar, tiene en cuenta las opiniones del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?	4	3	4	4	
Retroalimentación	25-¿Considera usted que la capacitación recibida por su Entidad ayuda a obtener mejores resultados en su puesto de trabajo?	3	3	4	4	
	26-¿Cómo trabajador siente que la Empresa Movistar, se preocupa por el bienestar el personal?	4	3	3	4	

SPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
s ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
s ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓		
número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su puesta, sugiera los ítems a añadir	✓		
y alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		✓	
VALIDEZ			
APLICABLE	(SI)	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Elaborado por:	<i>Alexandro Lopez Morillas</i>		Fecha: <i>17/06/16</i>
ma:	<i>[Signature]</i>	Teléfono: <i>943481392</i>	Email: <i>lopmore@hotmail.com</i>