



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias de motivación laboral para fortalecer el clima organizacional de los colaboradores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Ramirez Inga Karen Alexandra (ORCID: 0000-0002-8411-0316)

ASESOR:

Mg. Marcelino Callao Alarcon (ORCID: 0000- 0001-7295-2375)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido avanzar con mi carrera profesional, a mis padres quienes amo infinitamente, hermanos y abuela quienes con su amor y apoyo me han permitido lograr una de mis metas. Gracias por inculcar en mis los valores.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios por brindarme salud para lograr mis objetivos, A mi madre María por su amor y apoyo incondicional, mi padre Jimmy por su amor y haberme dado una maravillosa familia en compañía de mis hermanos.

Igualmente, a mi asesor el Dr. Marcelino Callao quien me ha orientado para la realización de este trabajo.

Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 03:00 pm horas del día 16 de Mayo del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 0798, de fecha 13 de Mayo del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. CHICLAYO - 2018", presentado por la Bachiller: RAMIREZ INGA KAREN ALEXANDRA, con la finalidad de obtener el Título de Licenciada en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Cecilia Elizabeth Reaño Flores

SECRETARIO (A) : Dr. Marcelino Callao Alarcón

VOCAL : Dra. Mileydi Flores Fernández

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR UNANIMIDAD.

Siendo las 4:00 pm. del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 16 de Mayo del 2019

MBA. Cecilia E. Reaño Flores
Presidente

Dr. Marcelino Callao Alarcón
Secretario (a)

Dra. Mileydi Flores Fernández
Vocal

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Karen Alexandra Ramirez Inga con DNI N° 72453416, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y eficiente.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta e la tesis so auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 19 de Agosto del 2019



Ramirez Inga Karen Alexandra

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	10
2.1. Diseño de Investigación.....	10
2.2. Operacionalización de variables:	10
2.3. Población y muestra	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Métodos de análisis de datos	17
2.6. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS.....	19
3.1. Contratación de hipótesis.....	21
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
VII. PROPUESTA.....	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	64
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS	65
AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	66

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo demostrar que las estrategias de motivación fortalecen el clima organizacional en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo – 2018.

Se desarrolló un estudio de tipo experimental con diseño pre experimental, teniendo como muestra a los 60 trabajadores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo, a quienes se aplicó el pre test y post test luego de la implementación de la propuesta.

En los resultados se tuvo que en el análisis del clima organizacional de la empresa Hermes, se ha determinado que las relaciones en general son buenas, incluso entre jefes y trabajadores, sin embargo, no todos opinan lo mismo, lo cual causaba deficiencias en cuanto al ambiente de trabajo. También se tuvo que los factores motivacionales actuales de los colaboradores de la empresa Hermes, son la satisfacción, el desempeño y la recompensa. Se concluye que luego de la implementación de las estrategias motivacionales los resultados del post test muestran mejoras respecto a en cuanto a las necesidades satisfechas en el trabajo, la satisfacción con el puesto de trabajo, y las oportunidades para aprender y crecer. También se ha visto mejoras en cuanto al conocimiento la comunicación de los logros, la solución de problemas, lo cursos talleres para mejorar el desempeño, el reconocimiento, y el reconocimiento equitativo en cuanto al desempeño.

Palabras clave: Motivación, estrategias de motivación laboral, clima organizacional.

ABSTRACT

The objective of the research was to demonstrate that motivation strategies strengthen the organizational climate in the company Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo - 2018.

An experimental study with a pre-experimental design was developed, taking as a sample the 60 workers of the company Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo, to whom the pre-test and post-test were applied after the implementation of the proposal.

In the results it was found that in the analysis of the organizational climate of the company Hermes, it has been determined that relations in general are good, even between bosses and workers, however not all of them think the same, which caused deficiencies in terms of the environment of work. The current motivational factors of the collaborators of the Hermes company were also the satisfaction, performance and reward. It is concluded that after the implementation of the motivational strategies the results of the post test shows improvements regarding the needs met at work, satisfaction with the job, and opportunities to learn and grow. There have also been improvements in terms of knowledge, communication of achievements, problem solving, workshops, courses to improve performance, recognition, and fair recognition of performance.

Keywords: Motivation, work motivation strategies, organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

La tarea número uno de todo gerente consiste en conseguir de sus colaboradores una productividad y una calidad de trabajo máxima. Lo cual requiere competencias adecuadas, una organización óptima, pero, ante todo, la motivación de todos. Pudiéndose definir a la motivación como el conjunto de factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Si un colaborador se encuentra satisfecho con su trabajo por ende rendirá más e, inclusive, puede desarrollar más habilidades creativas y de esta manera contribuir a mejorar los procesos productivos de la organización.

Por lo tanto, toda organización busca constantemente la mejora en sus procesos productivos, y es ahí donde el clima organizacional tiene un papel de mucha relevancia. Este clima en las organizaciones consta de las relaciones que se realizan entre los diferentes miembros o representantes de la entidad constituyendo el ambiente en donde los colaboradores desarrollen sus actividades encomendadas. Al ejecutarse un excelente clima organizacional se obtendrán resultados positivos para la empresa, las cuales van estar definidas en como los individuos aprecian el contexto tanto interno como externo de la organización.

El clima organizacional influye en el comportamiento de los colaboradores de las organizaciones, ya que llevar un buen clima organizacional motiva a que estos se sientan comprometidos y puedan desempeñarse de manera eficiente logrando los objetivos trazados por la empresa. (Hernández, 2015)

En Colombia se realizó un estudio en diferentes empresas privadas respecto al clima organizacional, donde se tuvo que el 45.6% de trabajadores percibía un ambiente tenso en las empresas donde trabajan, donde se calificó aspecto en los que se identificó deficiencias como la satisfacción y motivación (32%), la autonomía (57%), la falta de reconocimiento (72%), entre otros factores. (García, 2015)

Si bien se desarrolla de manera correcta las labores, es necesario que se sientan motivados para avanzar apreciando el apoyo y confianza de su jefe inmediato, teniendo la libertad de opinión para comentar las diferentes perspectivas que existen en su entorno y así interactuar entre compañeros respetando sus puntos de vista. (Mercado, 2016)

El clima organizacional es un ambiente en el cual cada trabajador depende su actitud de interactuar entre compañeros, ya que la mayoría de actividades se dan de forma grupal y en equipo enfocándose en un solo objetivo. (Brunet, 2016)

La comunicación es base fundamental para poder concluir las metas trazadas que tienen como visión. Si bien es cierto el buen desempeño por un buen ambiente de trabajo nos aseguran ganancias, pero generan un buen clima organizacional que motiva a seguir adelante interactuando entre compañeros.

Según el diario Quecursar (2017) manifiesta que: “Entablar buenas relaciones tanto con compañeros, como con superiores, es importante para tener una jornada de trabajo donde predomine la motivación y la productividad”. (p. 1)

A donde nos encontremos la comunicación va estar presente, transmitiendo siempre algún mensaje u emociones. En el trabajo se transmite las actitudes y ánimos al desempeñar las funciones correspondientes y esto va influir en el ambiente que motivara la amistad y apoyo mutuo ante cualquier conflicto que se presente. (Fernández, 2015)

Según Berardi (2015) comenta en su informe titulado Motivación Laboral y Engagement lo siguiente:

En este sentido, es importante abordar temas que van más allá del dinero buscando otros tipos de incentivos que generen mayor confianza en los mismos trabajadores de todas áreas sin excepción alguna, logrando que estos se esfuercen o traten en obtener mejores resultados transmitiendo el buen servicio a su entorno y así sientan que su esfuerzo es valorado. Por otro lado, es recomendable otorgar incentivos en las cuales estén integrados su familia o un paseo personal. (p. 1)

Las organizaciones tienen como prioridad invertir en cada trabajador apoyándolos para fortalecer sus capacidades y fortalezas, así ellos se sientan motivados y puedan desempeñarse de la manera correcta y lograr sus metas trazadas. Cada colaborador merece sentirse tranquilo y motivado para que así estos se puedan desarrollar profesionalmente. (Fisher, 2015)

Según la institución académica de posgrado en Administración Esan (2016) comenta que: Cada trabajador forma una institución y sea privada o pública, y este a su vez debe comprometerse a incentivar y sacar lo mejor de cada obrero. (p. 1).

Empresas internacionales tienen conocimiento acerca de este hecho, sin embargo, no todas aplican estrategias para fomentar el bienestar de sus colaboradores por lo cual nace los conflictos, falta de compromiso, mala relación entre compañeros, la desconfianza. Todo esto genera un clima organizacional deficiente. (Fischman, 2016)

Es por ello que grandes empresas se han visto afectadas en el ambiente interno como el externo por estos elementos, y es que llevar una gran relación entre empleadores con trabajadores es fundamental para el avance e imagen de la institución.

Según Funes (2016), consultora especialista en cultura y clima organización considera que: “Si una organización tiene buenos líderes, se comunica bien, tiene programas interesantes para sus colaboradores, es congruente que sus colaboradores estén contentos. El ambiente positivo, además, es propicio para la participación de los trabajadores” (p.1)

Un buen clima organizacional influye positivamente en las relaciones laborales. Si bien un empleador no puede intervenir para que la relación de sus trabajadores sea positiva, si puede procurar a que mejore el clima organizacional y llevar una buena relación. (Romero P. , 2014)

A nivel local en las organizaciones encontramos diferentes conflictos que se presentan ya sea de manera interna como externa que siempre van afectar a cada integrante de la empresa, sin embargo si se mantiene una comunicación equilibrada y transparente se podrá soportar dichos problemas. Teniendo el mando un buen líder que sepa dirigirlos hacia el camino correcto mediante estrategias y organización.

La empresa Hermes Transportes Blindados S.A. cuenta con sucursales dentro del país, siendo una empresa reconocida en la Administración de Riesgos y traslado de valores manteniéndose firmes en el mercado es por ello que sus colaboradores son capacitados constantemente para innovar en distintos aspectos y brindar un buen servicio dentro y fuera de ella, sin embargo existe presión en el trabajo lo que conlleva a que haya una mala relación laboral entre compañeros y el ambiente sea tenso, teniendo como consecuencia actitudes negativas y falta de compromiso con sus labores.

Por otro lado, no existe una comunicación adecuada en los trabajadores y sus empleadores en las cuales tengan la confianza para expresar sus malestares y poder opinar posibles soluciones o también los colaboradores sienten que no se les brinda una atención adecuada a sus inconvenientes, lo cual optan por comunicar los problemas a áreas superiores no siguiendo el orden jerárquico y generando conflictos internos mayores.

El ambiente de trabajo en la cual los colaboradores se desempeñan no se encuentra en las condiciones adecuadas debido a falta de materiales principales, equipos en mal estado, falta de personal que ayude con el avance de la producción para así ellos puedan realizar sus actividades diarias, es por ello que al verse afectados se realiza un análisis del problema procediendo con una proforma para averiguar costos y que este sea canalizado con la central en Lima y se generen los cambios requeridos; sin embargo en el transcurso del envío de dichas inquietudes el pedido se va generando un lapso de tiempo mayor debido a las autorizaciones para fomentar el cambio del problema ocasionando impaciencia y dudas de solución de los percances.

De igual manera López, Domínguez, y Machado (2014) nos redacta en su tesis: “Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo Chorrillo”.

El autor concluye que:

En ocasiones el liderazgo es muy importante. Para que las relaciones interpersonales sean favorables, “un líder no dice vallan sino vamos hacerlo” contagiando una buena motivación a sus trabajadores donde al sentir ese compromiso mutuo, ver el trabajo en equipo se sienten orgullosos de pertenecer a dicha empresa teniendo una buena actitud para desarrollarlo. Se cree también que trabajar en equipo de la mano de un buen líder que demuestra unión con todos, capacidad, carácter para solucionar problemas se puede evitar un clima organizacional tenso, relaciones interpersonales negativas. (p. 109)

Tenemos que todos convertirnos en un buen elemento o un buen líder y volver a comprometernos con mejorar cada día, limar asperezas, olvidar rencillas por

el bien de cada uno de nosotros, lo cual generará que el ambiente de trabajo sea muy agradable.

Arce y Malvas (2014) realizó un estudio titulado: El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013, en el cual concluye lo siguiente:

En la investigación muestra que el clima organizacional no solo da buenos resultados en la productividad de sus trabajadores generando utilidades, sino que también crea un ambiente apto para el buen desempeño de los colaboradores, trabajando en equipo y desarrollándose de manera profesional como personal. Por ello se deben realizar constantemente capacitaciones y reconocimientos por el trabajo eficaz de los colaboradores. Actualmente existen escasas empresas que se enfoquen en la comunicación con sus trabajadores, poniendo como principal factor el liderazgo, trabajo en equipo u otros, sin embargo, la comunicación es base fundamental para que se pueda desarrollar estas variables ya que el empleador otorga confianza a su trabajador para que este pueda sugerir o comentar de manera libre y respetuosa mostrando sus inconvenientes o alguna ayuda que necesite. En el anterior estudio se concluye que las relaciones interpersonales un clave para un buen ambiente laboral.

Japura (2014) realizó una investigación titulada: “Relación entre liderazgo directivo, relaciones interpersonales y clima organizacional percibido por los docentes de los institutos pedagógicos de la región puno, en la cual concluye:

En la siguiente investigación muestra la relación que el liderazgo tiene con las relaciones interpersonales, ya que la toma de decisiones en un grupo va influir en el comportamiento de cada integrante en diferentes situaciones que pase la organización. Por otro lado, los trabajadores deben sentir que su líder es un compañero que brinda confianza y apoyo mas no una persona autoritaria y déspota, los jefes inmediatos deben ser capacitados constantemente para dirigir al grupo que se encuentra a su mando.

En el ámbito local el autor Mino (2014) realizó una investigación titulada: Correlación entre el Clima Organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque, en el cual concluyo:

En el país existen diversos tipos de empresas, en las cuales la mayoría se enfoca en las ganancias y productividad dejando de lado el tema organizacional sin tomarle la menor importancia y es que esto ocurre cuando los líderes no tienen conocimiento acerca del clima organizacional. Es por ello que las microempresas presentan problemas consecutivamente exponiendo sus negocios a posibles quiebres o bajas ganancias, por otro lado, no se preocupan por el bienestar de sus colaboradores en el ambiente interno o externo. En la anterior investigación se observa problemas en la estructura organizacional y los factores que se tienen como consecuencia al no evaluar y buscar soluciones.

La teoría de Maslow es una de las teorías relacionadas a las Estrategias de Motivación según el autor Marín (2016) en la cual se refiere que en dicha teoría se basa en el estudio de las necesidades humanas ya que para entender la motivación que les impulse a lograr algo era la conducta hacia las escaseces que estos adquirirían. Es por ello que, conociendo el comportamiento de las necesidades de cada individuo, se lograría visualizar las actividades que les procuren dar satisfacción. Por otro lado, esta teoría no se basa solo en el campo laboral, ya que su amplitud permite aplicarla en cualquier ámbito. Desde el punto de vista de Maslow, el hombre adquiriría cinco niveles de necesidades una de ellas empezando por Fisiológicas, Seguridad, Afecto, Autoestima y Autorrealización.

Las Necesidades según Arrabal (2018) indica que son variables que se presentan en el individuo por razones de carencia a diversos desequilibrios físicos, psicológicos, sociales.

Desempeño: Según Arrabal (2018) indica que es una estrategia individual para lograr los objetivos trazados y sea evaluado en la búsqueda según su desarrollo el “Comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

En la dimensión desempeño se ha considerado los siguientes indicadores:

Los logros y dificultades, con el fin de conocer si el trabajador conoce dichos aspectos en la empresa. La mejora, considerada para determinar si se mejora las habilidades del trabajador a través de la capacitación de tal manera

que el desempeño se mejore. El esfuerzo, el cual es importante que sea reconocido por la administración como una forma de motivación del trabajador. El reconocimiento, los cuales deben ser equitativos y se puede realizar a través de premio u otro tipo de incentivos.

Recompensas: Se otorga de manera externa como efectivo, bono y vacaciones o de manera interna como sentimientos de logro u orgullo a los trabajadores que alcanzan un alto nivel de desempeño en sus labores. Las actividades integradoras, para determinar si estas se realizan como parte de las estrategias de motivación del personal y así promover reuniones de confraternidad, lo cual es importante para integrar al personal y compromiso, de la empresa con sus trabajadores en relación a su desarrollo profesional.

La Teoría de Likert está relacionada al ambiente Laboral según Hellriegel y Slocum (2014) comentando en su estudio de investigación titulado: Propuesta de programa de formación profesional basado en la teoría del Clima Organizacional de Likert (p. 232)

En la siguiente teoría de Likert se destaca las diferentes variables que contribuye en las empresas y que dependen de diversas situaciones para que se puedan identificar y se busquen soluciones ya que esto se a creado para observar los problemas que existen debido a los conflictos que afectan las relaciones interpersonales con el desempeño laboral. Esto conlleva a que los trabajadores presentes inconvenientes como sentirse desmotivados, el bajo rendimiento, falta de compromiso, inasistencia y entre otros. Mediante esta teoría se busca conocer los tipos de líderes que existen en las empresas y estos puedan conocer las conductas no adecuadas que lideran en su equipo de trabajo.

Gan (2015) postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa:

Estructura organizacional, es el conjunto de las tareas distintas que se va a representar a cada área o trabajador dependiendo el tipo, modo, función, procedimiento.

Riesgos y desafíos, es la situación que toda institución impone a sus trabajadores para que estos conozcan los objetivos propuestos a largo o corto plazo.

Relaciones, Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación, Es el apoyo u ayuda mutua que se realiza ya sea de la parte directiva o de los empleados formando un equipo de trabajo confortable, sintiendo la protección de superiores como inferiores.

Conflictos, son las discrepancias que surgen en distintas situaciones que se tratan de controlar o manejar de la mejor manera buscando soluciones y evitando problemas e la productividad o entre los miembros de la organización.

Según el autor Arrabal (2018) Afirma que: La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano es decir se le estimula impulsos a la persona para sentirse mayor atraído al objetivo enfocado, es por ello que existen diversos incentivos que motivan a los colaboradores para generar mayor productividad y a la vez mayores ganancias a la organización. (p. 86)

Gan (2015) define que la relación que se tienen los distintos individuos dentro y fuera del área incluyendo a los proveedores y clientes, el trato entre jefes y subordinados se conforma el denominado Clima Organizacional.

Para esta investigación necesitamos formularnos la siguiente pregunta, ¿Las estrategias de motivación fortalece el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Hermes Transportes Blindados S. A. Chiclayo - 2018?

La justificación científica En la Presente investigación se utilizará como instrumento el cuestionario para la recolección de datos y la medición del problema que presenta la empresa Hermes Transportes Blindados S. A. Se tomarán los pasos a seguir para que se obtenga una respuesta clara y precisa.

La pertinencia tecnológica buscará implementar recolección de información mediante encuestas de los trabajadores vía virtual, de esa manera se obtendrán datos

que la empresa podrá utilizar para corregir y tomar en cuenta opiniones de los colaboradores. Por otro lado, la investigación analiza internamente los problemas de clima organizacional de la organización con la finalidad de buscar fortalezas, estrategias y pueda haber una buena comunicación con todos los colaboradores.

La relevancia del proyecto contribuye al conocimiento de las variables de Clima Organizacional y la motivación laboral en base a los colaboradores de la institución Hermes Transportes Blindados S. A. Así mismo la información obtenida servirá para favorecer a los trabajadores de todas las áreas a conocer mejor sus inquietudes, sus reclamos, problemas internos con el trabajo, personales o familiares. Finalmente, dicha investigación es muy importante porque el resultado del estudio servirá para tomar acciones correctivas en la Empresa Hermes Transportes Blindados y como modelo a otras Empresas para seguir creciendo y darse cuenta que la comunicación en cualquier organización es de vital importancia, ya que se evita cualquier conflicto y se trabaja en equipo creando un favorable ambiente laboral.

Como objetivo principal es Determinar que las estrategias de motivación fortalecen el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo – 2018

Los objetivos específicos que se aplicara en el siguiente trabajo de investigación serán los siguientes:

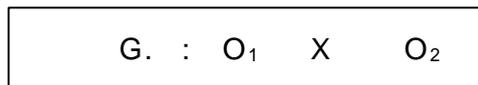
- a) Diagnosticar el clima organizacional en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A.
- b) Implementar las estrategias de motivación a los colaboradores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A.
- c) Evaluar el clima organizacional en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. después de aplicadas las estrategias de motivación.
- d) Comparar el clima organizacional alcanzado por los colaboradores para determinar que las estrategias de motivación mejoraron el clima organizacional en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Esta investigación es de tipo experimental dado que se basa sobre la variable Dependiente a través de la implementación de un estímulo, en este caso, los resultados evaluaron los cambios suscitados.

Cuyo esquema es:



Dónde:

G : Muestra

O1 : Pre test aplicado al grupo de estudio

O2 : Post test aplicado al grupo de estudio

X : Estrategias de Motivación

2.2. Operacionalización de variables:

2.2.1. Variables

Variable independiente: Motivación laboral

Definición conceptual: Plan de acción que impulsa a la organización a mejorar dentro del mercado competitivo para tener una mayor rentabilidad, incentivando a sus colaboradores a alcanzar dicha meta. (Arrabal, 2018)

Definición operacional: Habilidad para incentivar a los colaboradores y lograr los objetivos trazados por la organización y que este pueda desempeñarse de la mejor manera obteniendo resultados positivos.

Variable dependiente: Clima organizacional.

Definición conceptual: El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede

ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. (García, 2015)

Definición operacional: Es el ambiente percibido por los trabajadores de la empresa Hermes Transportes Blindados considerando la estructura organizacional, los riesgos y desafíos, las relaciones, la cooperación, y los conflictos.

2.2.2. Operacionalización de Variable

Tabla 1

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición
Estrategias de Motivación	Satisfacción	Actitud hacia el empleo	¿Casi todas mis necesidades son satisfechas en mi participación con la empresa?	Ordinal
			¿Considera que se encuentra satisfecho con el puesto que ocupa?	
			¿En la empresa tiene oportunidades de aprender y crecer?	
	Desempeño	Logros y dificultades	¿La organización da a conocer los logros y dificultades de la institución?	Ordinal
		Mejora	¿Mi jefe inmediato busca soluciones a ciertos percances entre compañeros?	
			¿Los cursos que ofrece la empresa son los adecuados para mejorar mi desempeño?	
		Esfuerzo	¿Es reconocido el esfuerzo de los colaboradores?	
	Reconocimiento	¿Los premios y reconocimientos son otorgados de manera equitativa?		
	Recompensas	Actividades Integradoras	¿Se realizan actividades integradoras?	Ordinal

		Promover	Los directivos, ¿promueven reuniones sociales y de confraternidad?	
		Compromiso	¿Hay consistencia entre lo que la empresa dice y hace entre lo que se compromete y cumple?	
Clima Organizacional	Estructura organizacional	Reglas	¿El exceso de reglas impide que las nuevas ideas sean evaluadas?	Ordinal
		Procedimientos	¿Los trabajadores tienen conocimiento y cumplen con los procedimientos de trabajo?	
		Limitaciones	¿Las políticas de la organización limitan el buen desarrollo de las actividades?	
	Riesgos y desafíos	Aceptación de riesgos	¿En la empresa se incentiva a que ocasionalmente los trabajadores tomen riesgos laborales?	Ordinal
		Nivel de desafíos	¿En la empresa se delega responsabilidades para que los trabajadores asuman nuevos desafíos?	
	Relaciones	Relaciones trabajador-trabajador	¿Entre los trabajadores de la organización se percibe una atmósfera amistosa?	Ordinal
			¿La organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	
		Relaciones jefe-trabajador	¿La relación entre jefe y trabajador tiende a ser agradable?	
			¿Los jefes motivan las buenas relaciones entre trabajadores?	

	Cooperación	Apoyo entre compañeros	¿En la empresa se presiona al personal para mejorar continuamente el rendimiento?	Ordinal
		Apoyo de la administración	¿Cuándo un trabajador tiene dificultades su jefe directo lo apoya para resolverlo?	
		Estímulo de discusiones abiertas	¿En la empresa los jefes buscan estimular las discusiones abiertas entre trabajadores?	Ordinal
		Libertad para expresarse	¿Los trabajadores se sienten en la libertad de poder expresarse aunque no esté de acuerdo con sus jefes?	
		Desacuerdos	¿En la organización se evita conflictos si no se opina para evitar desacuerdo?	

2.3. Población y muestra

Población

Conjunto de elementos que poseen determinadas similitudes. (Baptista, Fernández, & Hernández, 2014) . La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Población administrativa, operativa y de planta de la empresa

Condición	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	01	00	01
Administrativa	01	02	03
Operativa	14	04	18
Canales	07	05	12
Cajeros	04	06	10
Supervisores	03	02	5
Seguridad	08	00	08
SIM	03	00	03
Total	41	19	60

Fuente: Oficina de Recursos Humanos.

Fecha: 03 de Julio de 2018

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que debido a la gran población, es difícil llegar a medir todos los elementos por eso se requiere obtener un subconjunto al azar para medirlo. La muestra estuvo conformada por trabajadores de la empresa Hermes transportes Blindados S. A. el cuál es la misma que la población al tratarse de una cantidad pequeña, por lo que no se requiere de ningún tratamiento estadístico.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En el presente estudio se usaron las siguientes técnicas: Observación y encuesta para medir el Clima O, aplicado a los administrativos, Operativos, Cajeros, Supervisores, Seguridad, SIM de la empresa Hermes Transportes Blindados S. A.

Instrumento

Es la recolección de datos que utilizó el investigador para conseguir información acerca de las variables en la población o muestra obtenida. (Baptista, Fernández, & Hernández, 2014).

Validez

Se empleó la validación de contenido mediante el juicio de expertos en el tema.

El juicio de experto se basó en la concordancia de las respuestas con los objetivos, dimensiones e indicadores planteados en el presente estudio, mediante una escala de valoración de ponderaciones cualitativas y cuantitativas de los ítems planteados de las variables a trabajar

Confiabilidad

El cuestionario fue aplicado a una prueba piloto haciendo uso del programa SPSS alcanzando 0,764 en el alfa de crombach lo cual determinó la confiabilidad del instrumento.

Procedimiento

Para el desarrollo de la siguiente investigación se hizo uso de las técnicas de observación y una encuesta para medir el clima organizacional, analizando la relación que existe con la motivación laboral con los trabajadores de las diferentes áreas en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A

Mediante talleres y actividades integradoras se motivó a los colaboradores para que estos se sientan comprometidos y capaces de lograr los objetivos trazados por la organización. Esta estrategia tuvo como base incentivar el compromiso, responsabilidad, compañerismo y actitud frente a los valores asignados.

El clima organizacional es el ambiente donde se desempeña cada colaborador brindando sus servicios requeridos por las empresas, es por ello que se realizó una recolección de datos para que se fortalezca dicha variable y pueda generar buenas relaciones interpersonales y buen desempeño laboral

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos se ha empleado la estadística descriptiva e inferencial.

Las medidas estadísticas a utilizar: Frecuencia relativa, Media aritmética, Varianza, Desviación Estándar y Coeficiente de variabilidad. Los resultados se presentaron por medio de gráficos que resumieron la información más significativa.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

Consentimiento informado

A los participantes de la presente investigación se les manifestó las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirán la condición de ser informantes.

Confidencialidad

Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación

Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Originalidad

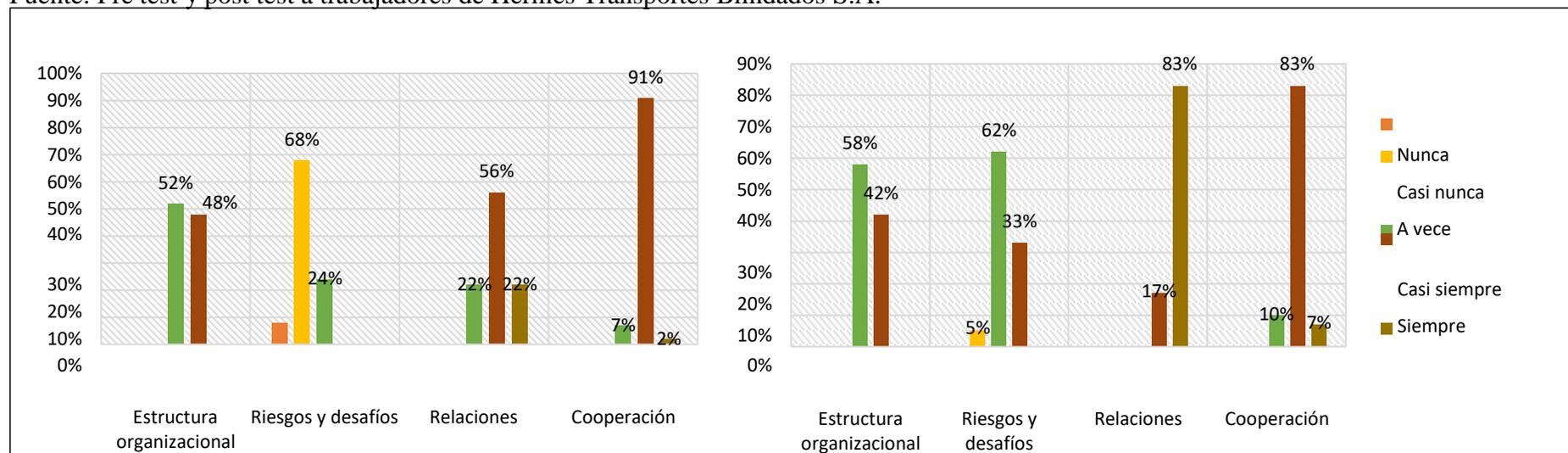
Es una investigación original donde se recogieron aportes de investigadores los cuales fueron citados correctamente según las normas APA 6ta edición, respetando la propiedad intelectual.

III. RESULTADOS

Tabla 06: Comparación del clima organizacional del pre test y post test en los trabajadores de Hermes Transportes Blindados S.A.

Dimensiones	Resultados del Pre Test										Resultados del Post Test													
	Nunca		Casi		A vece		Casi		Siempre		Total	Nunca		Casi		A vece		Casi		Siempre		Total		
	nunca		nunca		nunca		siempre		siempre			nunca		nunca		siempre		siempre		siempre				
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estructura organizacional	0	0%	0	0%	31	52%	29	48%	0	0%	60	100%	0	0%	0	0%	35	58%	25	42%	0	0%	60	100%
Riesgos y desafíos	5	8%	41	68%	14	24%	0	0%	0	0%	60	100%	0	0%	3	5%	37	62%	20	33%	0	0%	60	100%
Relaciones	0	0%	0	0%	13	22%	34	56%	13	22%	60	100%	0	0%	0	0%	0	0%	10	17%	50	83%	60	100%
Cooperación	0	0%	0	0%	4	7%	55	91%	1	2%	60	100%	0	0%	0	0%	6	10%	50	83%	4	7%	60	100%

Fuente: Pre test y post test a trabajadores de Hermes Transportes Blindados S.A.



Pre Test

Post Test

En el resultado comparativo se observa mejoras en cuanto a las dimensiones del clima organizacional, teniendo como resultado sobre la estructura organizacional en el post test mayores niveles de aceptación, al igual que los riesgos y desafíos, aunque no son grandes diferencias los resultados no dejan de ser significativos ya que se trata de una empresa muy rígida en cuanto a sus normas y procedimientos de trabajo por el mismo rubro al que se dedica, sin embargo se observa un mayor nivel de aceptación en cuanto a los factores de las relaciones laborales y la cooperación entre trabajadores.

Se puede decir que, en función a los resultados, existe un resultado favorable en cuanto al clima organizacional por lo que este ha mejorado en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. En este caso, se evidencia la efectividad de los talleres de motivación establecidos como propuesta de investigación, obteniendo resultados en relación al conocimiento de la estructura organizacional, el conocimiento de los riesgos y desafíos, la mejora de las relaciones laborales, y la cooperación entre el personal que participó de los talleres implementados.

3.1. Contrastación de hipótesis

Tabla 07: Diferencia de medias

Dimensio- nes	ÍTEMS	PRE TEST				POST TEST				Diferencia de medias
		N	X ₁	S	CV	N	X ₂	S	CV	X ₁ -X ₂
Estructura organizacional	¿El exceso de reglas impide que las nuevas ideas sean evaluadas?	60	4.53	0.68	0.01	60	4.25	0.77	0.02	0.28
	¿Los trabajadores tienen conocimiento y cumplen con los procedimientos de trabajo?	60	4.27	0.69	0.02	60	4.48	0.53	0.01	-0.22
	¿Las políticas de la organización limitan el buen desarrollo de las actividades?	60	1.53	0.68	0.04	60	1.43	0.62	0.04	0.10
Riesgos y desafíos	¿En la empresa se incentiva a que ocasionalmente los trabajadores tomen riesgos laborales?	60	1.45	0.50	0.03	60	3.45	0.50	0.01	-2.00
	¿En la empresa se delega responsabilidades para que los trabajadores asuman nuevos desafíos?	60	2.30	0.77	0.03	60	2.55	0.83	0.03	-0.25
Relaciones	¿Entre los trabajadores de la organización se percibe una atmósfera amistosa?	60	4.35	0.86	0.02	60	4.68	0.59	0.01	-0.33
	¿La organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	60	4.47	0.83	0.02	60	4.77	0.53	0.01	-0.30
	¿La relación entre jefe y trabajador tiende a ser agradable?	60	2.40	0.69	0.03	60	4.62	0.61	0.01	-2.22

¿Los jefes motivan las buenas relaciones entre trabajadores? 60 4.33 0.800.02 60 4.53 0.6500.01 -0.20

¿En la empresa se presiona al personal para mejorar continuamente el rendimiento? 60 4.57 0.500.01 60 4.65 0.4810.01 -0.08

¿Cuándo un trabajador tiene dificultades su jefe directo lo apoya para resolverlo? 60 4.52 0.680.01 60 4.58 0.6450.01 -0.07

¿En la empresa los jefes buscan estimular las discusiones abiertas entre trabajadores? 60 1.95 0.850.04 60 2.28 1.1210.05 -0.33

¿Los trabajadores se sienten en la libertad de poder expresarse aunque no esté de acuerdo con sus jefes? 60 3.93 0.860.02 60 4.10 0.7960.02 -0.17

¿En la organización se evita conflictos si no se opina para evitar desacuerdo? 60 4.50 0.720.02 60 4.32 .770 0.02 0.18

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados alcanzados el nivel de significancia obtenido es mayor al pre test por lo cual la hipótesis indica que si implementamos estrategias de motivación entonces fortaleceremos el clima organizacional en la empresa Hermes Transportes Blindados S. A. Chiclayo – 2018.

Tabla 08: Prueba T para una muestra

Hallando la estadística de la prueba, se tiene que el:

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% confianza diferencia Inferior	Intervalo para Superior de la
PRE TEST	14.009	22	.325	3.17087	2.7015	3.6403
POST TEST	34.600	22	.454	3.92130	3.6863	4.1563

Asumiendo un α (nivel de significancia) de 5%, se tiene que el intervalo de rechazo si es menor al α , puesto que la significancia es de 0.454; se acepta la hipótesis y se concluye que si implementamos estrategias de motivación entonces fortaleceremos el clima organizacional en la empresa Hermes Transportes Blindados S. A. Chiclayo – 2018.

IV. DISCUSIÓN

En el análisis del clima organizacional de la empresa Hermes, se ha determinado como resultado del pre test que el 60% siempre percibe un ambiente de trabajo tranquilo, mientras que el 15% indica que casi siempre y el 25% indica que a veces; también se tiene que para el 68% de trabajadores considera que la organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable; asimismo, se tiene que para el 52% la relación jefe-trabajador es siempre agradable, mientras que para el 37% lo es casi siempre y para el 12% a veces; además el 53% manifiesta que los jefes motivan las buenas relaciones entre los trabajadores, el 27% indica que casi siempre y el 20% indica que algunas veces .

Se puede decir que las relaciones en general son buenas, incluso entre jefes y trabajadores, sin embargo, no todos opinan lo mismo, lo cual causaba deficiencias en cuanto al ambiente de trabajo, que las relaciones entre los trabajadores, así como con los jefes, son un factor importante para el desarrollo del clima organizacional puesto que se establecería un ambiente de colaboración y desarrollo.

En cuanto a los factores motivacionales de los colaboradores de la empresa Hermes, se ha tenido que un 52% de los trabajadores de la empresa Hermes Transportes Blindados considera que la empresa satisface sus necesidades solo algunas veces, mientras que un 23% afirma que casi nunca y un 25% indicó que nunca, también se tiene el resultado de la satisfacción con el puesto, donde el 45% indica estar siempre satisfecho, el 25% casi siempre, el 20% a veces, y el 13% casi nunca; finalmente se tiene si en la empresa crea oportunidades para aprender y crecer el 25% indica que siempre, el 50% casi siempre, el 17% a veces y el 8% casi nunca; también los resultados evidencian respecto al nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los logros y dificultades que atraviesa la empresa un 67% indicó que siempre se entera de este tipo de información; respecto a si existen soluciones a las dificultades que se presentan en la empresa un 47% indicó que casi nunca; además un 47% de los encuestados afirmaron que solo a veces se reconoce su trabajo; por otra parte existe un 100% de aceptación con los cursos que la empresa dicta para mejorar el desempeño del trabajador y un 62% afirma estar conforme con la repartición de premios y reconocimientos en la empresa; asimismo, se evidencia respecto a la frecuencia de las actividades integradoras que un 62% de los encuestados afirma que solo se realizan a veces; respecto a la frecuencia de reuniones de confraternidad los encuestados afirmaron según un 43% que se realizan a veces

y un 57% casi nunca; por otra parte los trabajadores afirmaron en un 100% que si existe compromiso entre lo que la empresa promete y cumple.

En este caso, en el pre test se evidencia que los factores importantes de la motivación son la satisfacción, el desempeño y la recompensa. Por lo tanto, se puede decir que en la empresa Hermes Transportes Blindados no se satisfacen las necesidades del trabajador por ende este no se siente motivado a realizar sus actividades diarias de manera eficiente lo que perjudica su desempeño y su nivel de relaciones con sus compañeros y se presenta algunas deficiencias en la satisfacción con el puesto y las oportunidades para aprender y crecer. Además, se puede decir que es necesario mejorar la capacidad de respuesta de la empresa frente a crisis que se presenten, además se debe reconocer el trabajo y el buen desempeño de los trabajadores esto hará que se sientan más motivados en las actividades que desempeñan y que este estado se contagie con sus compañeros. Asimismo, se requiere que en la empresa se realicen frecuentemente actividades integradoras que mejoren las relaciones interpersonales de sus trabajadores ya que actualmente no se están realizando, además es necesario promocionar e incentivar a las reuniones de confraternidad donde se garantice la participación de todo el personal de la empresa.

En cuanto a la implementación de un plan de estrategias de motivación a los colaboradores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A., se ha tenido que la situación de la motivación mejoró en varios aspectos luego de las estrategias motivacionales, donde el 52% indica que siempre está satisfecho, el 20% casi siempre y el 28% algunas veces; también sobre si el trabajador se encuentra satisfecho con el puesto que ocupa el 53% indica que siempre, el 32% indica que casi siempre, y el 15% indica que algunas veces; asimismo se tuvo que el 42% considera que tiene oportunidades para aprender y crecer en la empresa, el 53% indica que casi siempre y el 5% indica que a veces; también se tuvo que un 100% siempre están informados sobre los logros que se ha dado a conocer, también se tiene que el 58% siempre considera que los jefes buscan soluciones a los percances que se presentan, y el 18% indica que casi siempre; también se tiene que el 80% considera que siempre muestran aceptación por los cursos brindados, el reconocimiento de los trabajadores es para el 25% siempre, para el 43% casi siempre; asimismo, se tiene que para el 77% indica que el reconocimiento es siempre equitativo para los trabajadores; asimismo, se ha tenido respecto a la frecuencia de actividades integradoras donde el 43% indica que se hace casi siempre y el 57% indica a veces; también se ve que la promoción de reuniones de confraternidad es a veces para el

58% y casi nunca para el 42%; asimismo, se tiene que el 80% indica que la empresa siempre tiene un compromiso y cumple con sus práctica diaria, mientras que el 20% indica que casi siempre.

Luego de la implementación de las estrategias motivacionales los resultados del post test muestran mejoras respecto a en cuanto a las necesidades satisfechas en el trabajo, la satisfacción con el puesto de trabajo, y las oportunidades para aprender y crecer. También se ha visto mejoras en cuanto al conocimiento la comunicación de los logros, la solución de problemas, lo cursos talleres para mejorar el desempeño, el reconocimiento, y el reconocimiento equitativo en cuanto al desempeño. Por otra parte, el post test no muestra diferencias significativas en cuanto a las reuniones de confraternidad, sin embargo, si se muestra diferencias en cuanto a las actividades de integración del personal, además otro aspecto positivo es que el compromiso con el trabajo se mantiene como fortalezas de la empresa. En este caso, Arrabal (2018) manifiesta que es la influencia interna que impulsa a la persona a comportarse de una forma o de otra en procura de alcanzar un nivel de satisfacción que le permita tener el equilibrio emocional en su vida, tanto personal como profesional.

En la evaluación del clima organizacional en la empresa Hermes después de aplicadas las estrategias de motivación, se ha tenido que En cambio en el post test se aprecia que el 75% siempre un ambiente de trabajo amistoso, el 82% indica que el clima de trabajo siempre es agradable y sin tensiones, el 68% indica que las relaciones entre jefe-trabajador siempre es buena, y el 62% de trabajadores indica que siempre se siente motivado por acción de los jefes. Luego de la implantación de la propuesta de investigación se ha tenido que las relaciones entre trabajadores han mejorado considerablemente, lo cual se puede identificar como una ventaja para la empresa puesto que se puede tener mejores resultados en el trabajo con un ambiente que se percibe como agradable para todos.

Al respecto Fuentes (2014) manifiesta en tu estudio titulado “La motivación como acción gerencial en el fortalecimiento del clima organizacional. Liceo bolivariano Juan Pablo Pérez Alfonzo” que las estrategias motivacionales tienen un efecto positivo en el desarrollo del clima organizacional la fortalecer de manera significativa las relaciones entre jefes y trabajadores, lo cual fue logrado a través de talleres que fortalecen las relaciones entre los trabajadores y desarrollan la motivación de los mismos, con lo cual el clima en el trabajo también mejora.

V. CONCLUSIONES

1. En el diagnóstico del clima organizacional de la empresa Hermes, se ha determinado que las relaciones en general son buenas, incluso entre jefes y trabajadores, sin embargo, no todos opinan lo mismo, lo cual causaba deficiencias en cuanto al ambiente de trabajo.
2. Luego de la implementación de las estrategias motivacionales el resultado del post test muestra mejoras en la satisfacción con el puesto de trabajo, y las oportunidades para aprender y crecer. También, se ha visto mejoras en cuanto al conocimiento, la comunicación de los logros, la solución de problemas, los cursos talleres para mejorar el desempeño, el reconocimiento, y el reconocimiento equitativo en cuanto al desempeño. Por otra parte, no muestra diferencias significativas en cuanto a las reuniones de confraternidad, sin embargo, si se muestra diferencias en cuanto a las actividades de integración del personal.
3. Al evaluar el clima organizacional en la empresa Hermes después de aplicadas las estrategias de motivación, se ha tenido que las relaciones entre trabajadores han mejorado considerablemente, lo cual se puede identificar como una ventaja para la empresa puesto que se puede tener mejores resultados en el trabajo con un ambiente que se percibe como agradable para todos.
4. Al comparar el clima organizacional alcanzado por los colaboradores para determinar que las estrategias de motivación mejoraron el clima organizacional en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A., se observa mejoras en cuanto a las dimensiones del clima organizacional, los riesgos y desafíos, y la cooperación entre trabajadores. Se puede decir que en función a los resultados, existe un resultado favorable en cuanto al clima organizacional por lo que este ha mejorado en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la administración de Hermes Transportes Blindados continuar con las estrategias de motivación para mantener un ambiente de trabajo favorable en la empresa

1. Se recomienda realizar actividades de integración con el fin de poder fortalecer la motivación de los trabajadores dentro de un ambiente de confraternidad y desarrollo de los trabajadores.
2. Se recomienda considerar la información obtenida en la investigación con el fin de poder establecer acciones de mejora en cuanto a las relaciones de los trabajadores y mantener un ambiente agradable y de compañerismo.
3. Se recomienda realizar evaluaciones frecuentes del clima organizacional de tal manera que se convierta en una fortaleza de la empresa y al mismo tiempo traiga como resultados trabajadores motivados y con resultados superiores a los esperados.
4. Se recomienda mantener los resultados logrados respecto al clima organizacional haciendo una retroalimentación de los resultados con el fin de poder establecer acciones de mejora.

VII. PROPUESTA

“ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA FORTALECER EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. CHICLAYO – 2018”

1. Introducción

Actualmente son pocas las empresas que aplican la motivación para el bienestar y/o satisfacción laboral de sus trabajadores y el incremento de su productividad, ya que muchas de ellas ven esto como un gasto y no como una inversión para el crecimiento de la misma, es por ellos que muy pocas empresas conservan a su personal por tiempos prolongados, es decir, aquellas que les proporcionan algún tipo de motivador a sus trabajadores se ve reflejado en actitud positiva que éste toma ciertas circunstancias laborales y tienden a prolongar su estancia.

Las empresas que buscan obtener mayores ingresos en relación al trabajo realizado por su personal, se enfocan únicamente a que el trabajo se realice de forma correcta, no importando como lo realice y como se siente el trabajador ante ciertas circunstancias en el proceso, es aquí un punto importante donde las empresas deben de tomar en cuenta al trabajador como un elemento importante en el desarrollo y termino de la operación, ya que una persona bien motivada realizara su labor de manera satisfactoria.

Hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de los trabajadores ya que regularmente se invierten más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo. Debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores que pueden ser cambiados de manera interna, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Una forma de conocer dicho ambiente, es mediante el clima laboral, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos. El análisis del clima laboral permite detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad.

Actualmente se habla tanto de clima organizacional como los factores que influyen en el ambiente de trabajo de una organización, por eso el presente estudio se basa en dos factores como la motivación y calidad de vida laboral las cuales permiten a la empresa identificar, categorizar y analizar mediante la aplicación de cuestionarios a los empleados una visión

rápida, eficiente y fiel de las percepciones y sentimiento de los mismos con respecto a dicha empresa.

2. Descripción general de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A.

Hermes Transportes Blindados S. A. es una empresa que diseña soluciones de acuerdo sus necesidades específicas, con el fin de liberarlo de la gestión de procesos sensibles al tiempo y al riesgo. Por ello, en más de 31 años de trayectoria, se han convertido en socios estratégicos de las principales empresas mineras, financieras y comerciales del país.

En Hermes Transportes Blindados S. A. se buscan la innovación constante mediante el desarrollo de productos que combinan experiencia, tecnología y profesionalismo, basados en una infraestructura física e informática de primer nivel, procedimientos certificados y una organización de más de 3000 profesionales altamente capacitados a su servicio.

Hermes Transportes Blindados S. A. cuenta con los servicios de traslado, procesamiento y custodia de dinero, gestión documentaria, servicios para el sector minero, mensajería y gestiona sus canales de cobranza y pagos.

Visión

Ser reconocidos como los mejores en la administración de riesgos.

Misión

Cuidamos el esfuerzo de los que hacen crecer al país.

Pilares

Crecimiento

Excelencia

Integridad y Desarrollo

REFERENCIAS

- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). "El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de huari – 2013", Universidad Católica Sedes Sapientiae, Escuela de Posgrado, 2014 Huari. Obtenido de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1
- Ashkannasy, N. (2014). *Handbook of Organizational Culture and Climate*. . United States of América: Sage Publications, Inc.
- Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y engagement*. Universidad Fasta. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1 Extraído el 23.05.17 Ha 10:30hs
- Brunet, K. (2016). *Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones*. . Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-2376200700020004
- Bureau, S. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo*. . Colombia: ICB editores. .
- Castillo, J. (2016). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral*. . Colombia. : Ecoe Ediciones.
- Conde, J. (2016). *El portal de empleado, pieza clave para la gestión del capital humano*. . Obtenido de <https://www.yunbitsoftware.com/blog/2016/03/14/el-portal-del-empleado-pieza-clave/> Extraído el 25.04.17 Ha 10:30hs
- Esan . (2016). *Claves para incorporar los RR.HH. en el plan de negocios*. . Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/claves-para-incorporar-los-rrhh-en-el-plan-de-negocios/> Extraído el 28.04.17 Ha 10:30hs
- Espinosa, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez garzón*. Universidad EAN. Cartagena. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/8917?locale-attribute=en>

- Fernández, J. (2015). *¿Cómo medir el impacto del clima laboral en la rentabilidad?* . Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursoshumanos/articulos/como-medir-el-impacto-del-clima-laboral-en-la-rentabilidad/>
- Fischman, D. (2016). *Cuando ganar importa más que medir el clima laboral.* . Obtenido de <https://www.effectusfischman.com/articulos/detalle/68/cuando-ganar-importa-mas-que-medir-el-clima-laboral>
- Fisher, W. (2015). *The Importance of Organizational Climate.* Obtenido de https://ecurrent.fit.edu/blog/womens-business-center/the-importance-of-organizational-climate/#!page_id=15105748a8a44c82b,all
- Fuentes, B. (2014). *La motivación como acción gerencial en el fortalecimiento del clima organizacional. Liceo bolivariano “Juan pablo Pérez Alfonzo”. Municipio sucre. Cumaná. Estado sucre. 2013-2014.* Obtenido de <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t39133.pdf>
- Funes, M. (2016). *Fomenta las buenas relaciones entre compañeros de trabajo.* . Obtenido de <http://rpp.pe/economia/negocios/fomenta-las-buenas-relaciones-entre-companeros-de-trabajo-noticia-976660> Extraído el 23.05.17 Ha 10:30hs.
- Gamage, D. (2016). *Development techniques and organizational climate: an evaluation of the comparative importance of two potential forces for organizational change.* United States of America: Springer.
- Gan, F. (2015). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional.* Barcelona. : Editorial UOC.
- García, G. (2015). *García, G. (2015). Estudio de Clima Organizacional 2.* Obtenido de http://www.supersalud.gob.cl/664/articles-6221_estudio2015.pdf
- Gutiérrez, A. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015.* . Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/103>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2014). *Comportamiento Organizacional. (12ª ed).* México: Cengage Learning.

- Hernández, L. (2015). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>
- Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013. Tesis de pregrado*. Obtenido de http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Japura. (2014). *Relación entre liderazgo directivo, relaciones interpersonales y clima organizacional percibido por los docentes de los institutos pedagógicos de la región puno*. Obtenido de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_bc2f2c5f8978a534f31ee554bdb63
- López, S., Domínguez, M., & Machado, I. (2014). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo chorrillo*. Obtenido de <http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>
- Luneburg, G. (2015). *Educational Administration: Concepts and Practices*. United States: Thomson.
- Mercado, L. (2016). *¿Qué podemos hacer para mejorar el clima laboral en nuestra organización?* Obtenido de <https://www.openmet.com/category/clima-laboral/>
- Mino. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Pando, D. (2014). *Propuesta de mejora del nivel motivacional de los trabajadores administrativos de la Clínica del Pacífico-Chiclayo*. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/107>
- Pelaes, O. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Obtenido de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1140/Pelaez_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quecursar, G. (2017). *Tener buena relación con tus compañeros de trabajo mejora la productividad*. . Obtenido de <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2014/07/24/1101132/tener-buena-relacion-companeros-trabajo-mejora-productividad.html>

Romero, N. (2015). *Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la región Cajamarca para el periodo 2015*. . Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/762>

Romero, P. (2014). *El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo*. Obtenido de <https://gestion.pe/empresas/537-peruanos-ha-enfrentado-conflictos-trabajo-2116327>

ANEXOS

ANEXO N° 01:

Tabla 9: Esquema de aplicación de actividades

ACTIVIDAD	Contenido	ESTRATEGIA	Propósito	OBJETIVOS	
Sema			Darles a conocer el		
na inicio	Realizar invitaciones personalizadas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicación Efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sensibilización y coordinación. 	<p>proyecto e invitarlos a ser partícipes de los talleres didácticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Promover la participación activa a los talleres didácticos.
SEMANA CINCO	Taller I: Rompiendo el hielo para facilitar la interacción.	<ul style="list-style-type: none"> ■ La seguridad. ■ Perfil del trabajador de una empresa de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Motivar la presentación del personal en un ambiente de confianza 	<p>Establecer un clima de confianza entre los trabajadores de la empresa y con sus directivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Generar confianza entre los trabajadores.
SEMANA SIETE	Taller II: Cómo tener un mejor desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Positivismo en las tareas. ■ Responsabilidad con las tareas. ■ Manejo del tiempo. ■ Objetivos propios a corto y largo plazo. ■ Compromiso con las responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incentivar el cumplimiento de las actividades. ■ Promover el cumplimiento con las funciones designadas. 	<p>Enseñar que las tareas se pueden realizar eficientemente para beneficio propio y de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cumplimientos de tareas asignadas al tiempo estimado. ■ Desempeñar las tareas eficazmente.

SEMANA CATORCE	SEMANA TRECE	SEMANA ONCE	SEMANA NUEVE	<p>Taller III: Todo esfuerzo recompensado</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Importancia del sacrificio. ■ Descubrir y superarse. ■ Riesgo y satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ El esfuerzo tiene como consecuencia recompensas. 	<p>Los colaboradores no deben temer esforzarse, pues serán recompensados y tendrá un gran valor propio.</p> <p>Brindarles aprendizaje sobre respetar las ideas de los demás sin limitar las propias, brindando nuevas e innovadoras ideas como ayuda para otras.</p> <p>Cultivar el trabajo en equipo y la colaboración mutua ante problemáticas inesperadas.</p> <p>Mostrar los beneficios y cómo llegar a tener un clima organizacional agradable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Motivar a los colaboradores en que el trabajo duro les brindará recompensas económicas, propias o laborales.
		<p>Taller IV: Discusión entre compañeros y jefes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Intereses individuales y grupales. ■ Debate entre dos grupos. 		<ul style="list-style-type: none"> ■ No todos piensan igual, se debe respetar la opinión de los demás. 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Aprender a expresar las ideas sin faltar el respeto a otra persona y tener una comunicación asertiva. 	
		<p>Taller V: Ayuda mutua ante problemáticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cooperación entre colaboradores. ■ Dramatización de ideas. 		<ul style="list-style-type: none"> ■ El trabajo en equipo es esencial para el mejoramiento de los procesos. 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Fomentar la ayuda entre colaboradores ante problemáticas. 	
		<p>Taller VI: Comodidad en el ambiente laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contacto visual. ■ Expresión física. ■ El Espacio de trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> ■ La comodidad en el espacio laboral, mejora los procesos de los colaboradores. 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Sentirse cómodo en un ambiente laboral de presión. 	

Desarrollo de talleres de motivación

Tabla 10: Taller I: Rompiendo el hielo para facilitar la interacción.

Taller I: Rompiendo el hielo para facilitar la interacción.					
Momentos	Estrategias metodológicas	Materiales	Tiempo	Responsable	Presupuesto
INICIO	- Saludo	Diapositivas	10 min	Profesional	S/. 200.00
	- Presentación			experto en	
	- Indicar las actividades y etapas.			psicología	
				organizacio	
DESARROLLO	- Aplicación de la metodología	Sala de audio y video	120 min	nal	
	- Visualización de videos referentes a los temas de la interacción interpersonal.	Mesa de exposición Pizarras Internet			
	- Participaciones de los involucrados	Parlantes			
CIERRE	- Retroalimentación de los contenidos tratados.	Diapositivas	20 min		
	- Agradecimiento				

Tabla 11: Taller II: Cómo tener un mejor desempeño laboral.

Taller II: Cómo tener un mejor desempeño laboral.					
Momentos	Estrategias metodológicas	Materiales	Tiempo	Responsable	Presupuesto
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Saludo - Presentación - Indicar las actividades y etapas. 	Diapositivas	10 min	Profesional experto en psicología organizacional	S/. 200.00
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la metodología - Visualización de videos referentes a los temas de desempeño - Participaciones de los involucrados 	Sala de audio y video Mesa de exposición Pizarras Internet Parlantes	120 min		
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de los contenidos tratados. - Agradecimiento 	Diapositivas	20 min		

Tabla 12: Taller III: Todo esfuerzo es recompensado

Taller III: Todo esfuerzo es recompensado					
Momentos	Estrategias metodológicas	Materiales	Tiempo	Responsable	Presupuesto
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Saludo - Presentación - Indicar las actividades y etapas. 	Diapositivas	10 min	Profesional experto en psicología organizacional	S/. 200.00
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la metodología - Visualización de videos referentes a las recompensas. - Participaciones de los involucrados 	Sala de audio y video Mesa de exposición Pizarras Internet Parlantes	120 min		
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de los contenidos tratados - Agradecimiento 	Diapositivas	20 min		

Tabla 13: Taller IV: Discusión entre compañeros y jefes.

Taller IV: Discusión entre compañeros y jefes.					
Momentos	Estrategias metodológicas	Materiales	Tiempo	Responsable	Presupuesto
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Saludo - Presentación - Indicar las actividades y etapas. 	Diapositivas	10 min	Profesional experto en psicología organizacional	S/. 200.00
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la metodología. - Visualización de videos referentes a la discusión - Participaciones de los involucrados 	Sala de audio y video Mesa de exposición Pizarras Internet Parlantes	120 min		
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de los contenidos tratados - Agradecimiento 	Diapositivas	20 min		

Tabla 14: Taller V: Ayuda mutua ante problemáticas.

Taller V: Ayuda mutua ante problemáticas.					
Momentos	Estrategias metodológicas	Materiales	Tiempo	Responsable	Presupuesto
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Saludo - Presentación - Establecer políticas y normas - Indicar las actividades y etapas. 	Diapositivas	10 min	Profesional experto en psicología organizacional	S/. 200.00
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la metodología - Visualización de videos referentes a la ayuda mutua - Participaciones de los involucrados 	Sala de audio y video Mesa de exposición Pizarras Internet Parlantes	120 min		
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de los contenidos tratados - Agradecimiento 	Diapositivas	20 min		

Tabla 15: Taller VI: Comodidad en el ambiente laboral.

Taller VI: Comodidad en el ambiente laboral.					
Momentos	Estrategias metodológicas	Materiales	Tiempo	Responsable	Presupuesto
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> - Saludo - Presentación - Establecer políticas y normas - Indicar las actividades y etapas. 	Diapositivas	10 min	Profesional experto en psicología organizacional	S/. 200.00
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de la metodología - Visualización de videos referentes a la comodidad laboral - Participaciones de los involucrados 	Sala de audio y video Mesa de exposición Pizarras Internet Parlantes	120 min		
CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de los contenidos tratados - Agradecimiento 	Diapositivas	20 min		

Desarrollo del taller de integración y capacitación

Modelo de cuestionario para determinar las necesidades de capacitación.

Hermes Transportes Blindados S. A.

Indicación: Conteste correctamente y con la mayor claridad posible las siguientes interrogantes.

Generalidades:

Sexo: _____ Edad: _____

Puesto de trabajo: _____

Tiempo de Laborar en la empresa: _____

2. ¿En qué áreas ha recibido capacitaciones? _____

3. ¿En qué áreas necesita capacitación actualmente? _____

¿Por qué? _____

¿De acuerdo a su criterio sería más adecuado recibir la capacitación?

o Día: _____

o Hora: _____

o Lugar: _____

¿Qué técnica considera más efectiva para el proceso de enseñanza?

a. Exposiciones _____

b. Videos _____

c. Casos _____

GRACIAS POR SU TIEMPO!!

Acciones de fortalecimiento del clima organizacional

Realizar un plan de Capacitación institucional, para capacitar a directivos y trabajadores de Hermes Transportes Blindados S. A. de manera continua y sistemática, con el objeto de mejorar el conocimiento y las habilidades de cada persona.

Implementar cursos de capacitación a directivos sobre Clima Organizacional para entender los diferentes factores que afectan al mismo.

Tabla 16: Plan de Acción

Estrategia	Acciones	Actividades	Responsable	Resultado	Periodicidad (un año)	Presupuesto
		Informar al Gerente del curso que se requiere				
		Contratar los Servicios de Especialista en				
ESTRATEGIA DE MEJORA DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA EN HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S. A.	DE DEL DE EN	Curso de habilidades de comunicación	Jefe de Personal	Comunicación efectiva	Anual	S/. 400.00
		de Comunicación Organizacional				
		Informar al personal sobre el curso que recibirán.				
		Disponer de instalaciones y materiales para el curso.				
		Charla sobre el manejo de herramientas web (correo corporativo, redes sociales)	Administrador	Comunicación efectiva	Todo el año	S/. 0.00
		Incentivar el uso de las TICS				

ESTRATEGIAS DE COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S. A.	Comunicar los resultados de Reunión con todo el personal.	Administrador	Excelente clima laboral	Todo el año	S/. 0.00
	Hermes Transportes Blindados S.A. Separar un recreo Campestre	Reuniones Extra laborales Formar equipos de juego (vóley y fútbol) Entregar Bases. Premiar al mejor equipo. Hacer un periódico mural. Mensualmente colocar en el periódico a los mejores trabajadores.	Administrador	Identificación del personal con Hermes Transportes Blindados S.A.	Cada 6 meses
	Programa de Reconocimiento Entregar reconocimiento monetario al mejor trabajador.	Jefe de Personal		Mensual	S/. 3,000.00

ESTRATEGIA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL PERSONAL DE HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S. A.	Capacitación clima organizacional	Informar al gerente sobre la necesidad de la capacitación				
		Contratar a especialista en clima organizacional				
		Informar al personal sobre la capacitación y su importancia.	Jefe de Personal	Excelente clima laboral	Cada 6 meses	S/. 1000.00
		Disponer de instalaciones y materiales para la capacitación.				

**NEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN
DE PROYECTO DE TESIS**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Karen Alexandra Ramírez Inga
FACULTAD/ESCUELA: Ciencias Empresariales- Administración

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
	General Determinar que la estrategia de Motivación				60		
	laboral fortalece el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo - 2018			Aplicativa	trabajadores	Encuesta	
	Específicos			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	Las medidas estadísticas a utilizar: *frecuencia relativa. *media aritmética. *varianza. *desviación estándar.
¿Las estrategias de motivación fortalecen el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Hermes Transportes	Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Implementar estrategias de motivación laboral a los colaboradores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Evaluar el clima organizacional de los	Las estrategias de motivación entonces fortalecerán el Clima Organizacional de los colaboradores en la empresa Hermes	Independiente Estrategias de Motivación laboral Dependiente :	Diseño pre experimental con pre y post test a un solo grupo de estudio, cuyo esquema es: G. :O ₁ X O ₂			
Blindados S. A. Chiclayo - 2018?	colaboradores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. después de aplicadas las estrategias de motivación laboral. Comparar el clima organizacional alcanzado por los colaboradores para determinar que las estrategias de motivación laboral fortalecen el clima organizacional	Transportes Blindados S. A. Chiclayo – 2018	Clima organizacional	G : muestra O1 : Pre test aplicado al grupo de estudio O2 : Post test aplicado al grupo de estudio X : Estrategias de Motivación	60 trabajadores	cuestionario	*coeficiente de variabilidad.

ANEXO 3: CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene como objetivo determinar el estado del Clima Organizacional para implementar estrategias de motivación de los colaboradores de la empresa Hermes Transportes Blindados S. A.

INSTRUCCIONES: Se les solicita por favor que respondan con sinceridad, pues la información ofrecida por Uds., nos va a servir para definir las estrategias necesarias para elevar las relaciones interpersonales dentro de su trabajo. Sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

	Ítems	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI	A VECES	NUNCA	CASI	NUNCA
		5	4	3	2	1		
1	¿Casi todas mis necesidades son satisfechas en mi participación con la empresa?							
2	¿La organización da a conocer los logros y dificultades de la institución?							
3	¿Mi jefe inmediato busca soluciones a ciertos percances entre compañeros?							
4	¿Los cursos que ofrece la empresa son los adecuados para mejorar mi desempeño?							
5	¿Es reconocido el esfuerzo de los colaboradores?							
6	¿Los premios y reconocimientos son otorgados de manera equitativa?							
7	¿Se realizan actividades integradoras?							
8	Los directivos, ¿promueven reuniones sociales y de confraternidad?							
9	¿Hay consistencia entre lo que la empresa dice y hace entre lo que se compromete y cumple?							
10	¿En la empresa, la comunicación entre los directivos es cordial, claro y directo?							
11	¿Las relaciones con los compañeros son abiertas y francas?							
12	¿Mi jefe inmediato crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo?							

13	¿Con que frecuencia se generan conflictos en el área donde labora?					
14	¿Existe trato preferencial por parte de los Directivos?					
15	¿La empresa me capacita para desarrollar de la mejor forma mi trabajo?					
16	¿Me siento apto para laborar en el área que me encuentro?					
17	¿Los altos mandos realizan reuniones de trabajo y coordinación con el personal?					
18	¿Existe un eficiente liderazgo?					
19	¿Participo en la toma de decisiones dentro de mi área?					
20	¿Considera que las relaciones humanas son agentes motivadores al desarrollo de un trabajo óptimo?					
21	¿Percibe un ambiente deficiente que obstaculiza el proceso de sus labores?					
22	¿Se vive un ambiente de compañerismo en mi área de trabajo?					
23	¿El grupo de trabajo valora mis aportes?					
24	¿Enseña el jefe inmediato a mantener buenas relaciones entre los colaboradores con el fin de fomentar el compañerismo dentro de la empresa?					
25	¿Considera que la empresa tiene en cuenta las opiniones o sugerencias del empleado, teniendo las mismas cierta influencia en la toma de decisiones?					
26	¿Crees que las relaciones con los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal?					

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	60	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	60	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	26

ANEXO 5: VALIDACIONES



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Lilian Roxana Parados López
- 1.2 Profesión : Estadística
- 1.3 Grado académico : Magister
- 1.4 Título Profesional : Licenciada en Estadística
- 1.5 Institución donde trabaja : UCV - Chiclayo
- 1.6 Cargo que desempeña : Docente Universitario
- 1.7 Teléfono : 988615005
- 1.8 Correo Electrónico : roxanaparedeslopez@hotmail.com
- 1.9 Nombre del Investigador : Karen Alexandra Ramirez Inga

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	/			



3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO	✓			

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, Julio 2017

Mgtr./ Dr. Lilian Roxana Paredes López

Firma y sello del experto

Lic. Est. Lilian Roxana Paredes López
COESPE N° 394
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

DNI: 16655482

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Juan Carlos Sanané Castilla.
 1.2 Profesión : Administrador.
 1.3 Grado académico : Magíster.
 1.4 Título Profesional : Lic. Administración.
 1.5 Institución donde trabaja : UCV.
 1.6 Cargo que desempeña : Docente.
 1.7 Teléfono : 9421 97033
 1.8 Correo Electrónico : Juan75_emprendedor@hotmail.com
 1.9 Nombre del Investigador : Karen Alexandra Ramirez Inga

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO		X		

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO		X		

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO		X		



3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO		X		

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO			X	

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, Julio 2017

Mgr./ Dr. Juan Carlos Sarriáñez Castillo.
Firma y sello del experto

DNI: 19449592

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

- 1.1 Nombre y Apellido : Edda Humán Cervera
- 1.2 Profesión : Licenciada en Educación-Especialidad de Educación Física.
- 1.3 Grado académico : Maestría en Docencia Universitaria e Investigación Educativa.
- 1.4 Título Profesional : Licenciada en Educación.
- 1.5 Cargo que desempeña : Docente de Investigación y Estadística en ISEP "Cayetano Heredia".
- 1.6 Teléfono : 979664700
- 1.7 Correo Electrónico : eddajohnp@gmail.com
- 1.8 Nombre del Investigador : Karen Alexandra Ramirez Inga

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	X			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	X			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	X			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA	X			

4. CONCLUSIONES:

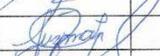
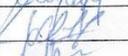
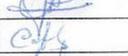
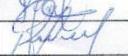
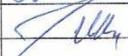
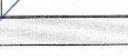
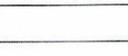
Instrumento correcto para su aplicación.


Lic. Edder Huamán Yovera
Mg. en Educación

ANEXO 6: REGISTRO DE TRABAJADORES EN CAPACITACIONES

HERMES		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA			
DATOS DEL EMPLEADOR:		N° REGISTRO:			
HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A	RUC 20100077044	DOMICILIO Salaverry N° 740	ACTIVIDAD ECONÓMICA	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
MARCAR (X)					
INDUCCIÓN	CAPACITACIÓN	ENTRENAMIENTO	SIMULACRO DE EMERGENCIA		
	X				
TEMA:	"Clima Organizacional, en el Trabajo"				
FECHA:					
NOMBRE DEL CAPACITADOR					
N° HORAS					
APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS CAPACITADOS	N° DNI	ÁREA	CODIGO	FIRMA	OBSERVACIONES
1 Anita Degua Declin	4724547	Procesamiento	19432		
2 Analycia Diaz Vabal	27740536	Procesamiento	22391		
3 Henry Huaman Parara	47126646	Procesos	30612		
4 CUNDO TULLUME S	42646487	OPERACIONES	864		
5 Consuelo Rojas Saca	19254667	Proceso	6469		
6 Santomero Flores Catherine	72637169	Procesamiento	28226		
7 RIVERA BRAVO GUSTALO	44418193	Procesamiento	30152		
8 Huamanchumo Bernal Feisy	47886175	Procesamiento	30154		
9 Sarmiento Flores Robert	42020174	Procesamiento	31302		
10 Montalvan Cepedez stephany	70877826	Procesamiento	28356		
11 CORDOVA ZAGUINOVIA J	71045317	Procesamiento	28466		
12 Maria Charosto Chaki	41856188	Proceso	28345		
13 Karim Leonard Cochulima	46955347	Proceso	30153		
14 Tania Herrera Vasquez	72108981	Proceso	29644		
15 Genival Zamora	4460256	Proceso	30162		
16 Emsis Vega Juan C	40721342	Proceso	21099		
17 Gines Damian OSLOR	47218451	Operaciones	28583		
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
RESPONSABLE DEL REGISTRO					
Nombre:	Karen Alexandra Ramirez Faga.				
Cargo:	Cajera Recontadora.				
Fecha:					
Firma:					

SYF-FOR-18/ Ver. 02

HERMES 		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA				
DATOS DEL EMPLEADOR:			N° REGISTRO:			
HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.	RUC 20100077044	DOMICILIO AV. Solberry N° 740	ACTIVIDAD ECONÓMICA Transporte de carga por carretera	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL		
MARCAR (X)						
INDUCCIÓN	CAPACITACIÓN X	ENTRENAMIENTO	SIMULACRO DE EMERGENCIA			
TEMA:	" Todo Esfuerzo es Recompensado "					
FECHA:						
NOMBRE DEL CAPACITADOR						
N° HORAS						
APellidos y nombres de los capacitados	N° DNI	ÁREA	CODIGO	FIRMA	OBSERVACIONES	
1	APARCA CASSA GUSTAVO	42291127	OPNS	9764		
2	VIRGAS: PAIZREYES JOCI	43220594	OPNS	23257		
3	Cuzmán Silva GERSON	45418954	OPNS	20836		
4	MEDINA PHANANE ISRAEL	45671414	OPNS	19608		
5	Chaname Tineo Diego	72159990	OPNS	28595		
6	Valencia ROA LOTO	43854028	OPNS	20849		
7	LARA VASQUEZ CARL	16782237	OPNS	11921		
8	BALBOZA CORTES JIMMY	44736977	OPNS	28598		
9	HUMBO AGUILAR RAFAEL	46148972	OPNS	26872		
10	NAVARRO DARRIDO RICARDO A.	47876929	G.I	30387		
11	DE LA CRUZ PAICO LUIS F.	47937800	G.I	30942		
12	VILLANOVAS SANCHEZ JORGE	46135613	OPNS	26877		
13	SIBOLEN ANZO ROBERTO	42184092	OPNS	22657		
14	CASTILLO GONZALEZ JOSE	16630609	OPNS	12645		
15	SILVA VASQUEZ CESAR ADAN	45489751	OPNS	23848		
16	OLIVOS BONZATES EVIN	44841986	OPNS	28594		
17	Zuloeta Yglesias SINDRO	43297526	OP	18124		
18	SANTAMARIA JIMENEZ PAULINA	41033359	SEG. planta	22652		
19	SANCHEZ JUAN ESTEBAN	45111177	OPNS	16112		
20	REGALADO WANSALVE EMELY	46316610	Operales	20285		
21	GALVIZO ULLMAN SARA L.	4052262	Administ	25772		
22	BAUPESTA GUAYARA J.	16415342	Admin.	11291		
23	VASQUEZ SANDOVAL YAMINA	72923047	SIM	28840		
24	GARCIA MENDOLA OSCAR	44160984	SIM	14129		
25						
RESPONSABLE DEL REGISTRO						
Nombre:	Karen Alexandra Ramirez Insa					
Cargo:	Cajera Recaudadora.					
Fecha:						
Firma:						

SYF-FOR-18/ Ver. 02



REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA

DATOS DEL EMPLEADOR:		N° REGISTRO:			
HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.	RUC 20100077044	DOMICILIO AV. Solwayry N° 740	ACTIVIDAD ECONÓMICA Transporte de carga por carretera	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
MARCAR (X)					
INDUCCIÓN	CAPACITACIÓN	ENTRENAMIENTO	SIMULACRO DE EMERGENCIA		
	X				
TEMA:	" Todo Esfuerzo es Recompensado "				
FECHA:					
NOMBRE DEL CAPACITADOR					
N° HORAS					
APellidos y nombres de los capacitados	N° DNI	ÁREA	CODIGO	FIRMA	OBSERVACIONES
1. APDRA CEOSA GUSTAVO	42291127	OPNS	9760	[Firma]	
2. VAREGAS CABREDO JORI	43220594	OPNS	23257	[Firma]	
3. Guzmán Silva GERSON	45418954	OPNS	80836	[Firma]	
4. MEDINA PHANANE ISRAEL	45671414	OPNS	19608	[Firma]	
5. Chaname Pinedo Diego	72159990	OPNS	28595	[Firma]	
6. VALENCIA ROA LUIS	43854028	OPNS	2044	[Firma]	
7. LARA VASQUEZ CESAR	16782277	OPNS	11221	[Firma]	
8. BAMBORA CORDERO JAVIER	44736977	OPNS	28598	[Firma]	
9. Humberto Aguilar RAROA	46148932	OPNS	26872	[Firma]	
10. NAVARRO CARRILLO RICARDO A.	47876929	G.I	30387	[Firma]	
11. DELA CRUZ PAICO LOISE	47937800	G.I	30942	[Firma]	
12. VILLANOVAS SANCHEZ JORGE	46135613	OPNS	26874	[Firma]	
13. SANCHEZ LUCO ROBERTO	42184092	OPNS	22657	[Firma]	
14. CASTILLO GONZALEZ JOSE	16630609	OPNS	12645	[Firma]	
15. SILVA VASQUEZ CESAR ADRIAN	45989751	OPNS	23848	[Firma]	
16. OLIVOS BONZATEX ELVIN	44841986	OPNS	28594	[Firma]	
17. Zuloeta Yglesias Sandro	42297526	OP	18124	[Firma]	
18. SANCHEZ JIMENEZ JIMENEZ	41033359	SEG. planta	22652	[Firma]	
19. SANCHEZ DE LA CRUZ	4511177	OPNS	16112	[Firma]	
20. Regalado Mansalvo Emely	46316610	Buñales	20285	[Firma]	
21. Gálvez Urbán Sara L.	4052262	Admini	25992	[Firma]	
22. BRUNO ESTEVA GUERRA J	16415342	Admin	11291	[Firma]	
23. VÁSQUEZ SANCHEZ YARMINA	72923047	SEM	28840	[Firma]	
24. CARRERA MENDOZA OSCAR	44160984	SIM	14129	[Firma]	
25.					
RESPONSABLE DEL REGISTRO					
Nombre:	Karen Alexandra Ramirez Inga				
Cargo:	Cajera Recaudadora				
Fecha:					
Firma:	[Firma]				

SYF-FOR-18/ Ver. 02

ANEXO 7: FOTOS CAPACITACIÓN



ANEXO 8: FOTOS DE RECONOCIMIENTO



ANEXO 9: FOTOS TALLER DE MOTIVACIÓN



ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Mg. Sonia Magali Núñez Puse, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada "**Estrategias de motivación laboral para fortalecer el clima organizacional de los colaboradores en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. - 2018**", de la estudiante **Ramírez Inga Karen Alexandra**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... Chiclayo, 10 de Mayo, 2019.


.....
Mg. Sonia Magali Núñez Puse
ASESORA EMPRESARIAL
LIC. EN ADM. DE EMPRESAS

.....
Firma

Mg. Sonia Magali Núñez Puse

DNI: 16788327

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Karen Alexandra Ramirez Inga, identificado con DNI N° 72453416 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Autorizo (), No autorizo (x) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Estrategias De Motivación Laboral para fortalecer el Clima Organizacional de los colaboradores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo – 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

Por política de la empresa y motivos de seguridad no se autoriza que dicha tesis sea Pública ya que el riesgo es alto por el servicio que brinda.



Karen Alexandra Ramirez Inga

DNI: 72453416

FECHA: 19 de Agosto del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ramirez Inga Karen Alexandra

INFORME TÍTULADO:

“Estrategias De Motivación Laboral para fortalecer el Clima Organizacional de los colaboradores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo – 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 16/05/2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN