



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN DE LOS ASESORES DE**  
**VENTAS DE LA EMPRESA ANCRO SRL 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**  
**MIRYAM MAGALLY POZO GONZALES**

**ASESOR**  
**MG. YRMA NEYRA CARBAJAL**

**LINEA DE INVESTIGACION**  
**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

PAGINA DEL JURADO

---



---

ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA

PRESIDENTE



---

ECO.VICTOR JAUREGUI CONTRERAS

SECRETARIO



---

MAG.TERESA GONZALES MONCADA

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres Eduardo Pozo Fernández y Victoria Gonzales de Pozo por todos los sacrificios que hicieron para que Yo al igual que mi hermana siempre estemos bien. A mi hermana Cinthya y mi sobrinito Giacomo ese tesorito del cielo que hoy se ha convertido en mi motivo de lucha y superación.

Que Dios los bendiga siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO** por este excelente programa orientado a personas con experiencia laboral, el cual me ha brindado la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi asesora de tesis Sra. Yrma Neyra Carbajal por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación logro en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A los gerentes Sr. Alberto Santiago Torres y Javier Michelli Ramos, por el apoyo brindado al concederme la información y permisos necesarios para la elaboración de este informe.

Del mismo modo agradezco a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, ayudándome a formarme como persona e investigador.

Para ellos, Muchas gracias y que Dios los bendiga

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Miryam Magally Pozo Gonzales con DNI 09598773, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos lo datos e información que se presenta en la presente tesis son 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 César Vallejo.

Lima, 15 de abril del 2014

**Miryam Magally Pozo Gonzales**

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Clima Organizacional y Motivación de los Asesores de Ventas de la empresa ANCRO SRL 2013", con la finalidad de describir la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Motivación de los empleados, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Miryam Magally Pozo Gonzales

## ÍNDICE

	Página
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimientos	IV
Declaración de Autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Formulación del Problema	26
Problemas específicos	27
1.2. Objetivo General	29
1.3. Objetivos específicos	29
1.4. Hipótesis General	28
1.5. Hipótesis específicas	29
II. MARCO METODOLOGICO	30
2.1. Variables	30
2.1.1. Definición conceptual de la variable	30
2.1.1. Definición operacional de la variable	30
2.1.2. Operacionalización de Variables	31
2.2. Metodología	32
2.3. Tipos de estudio	33
2.4. Diseño	34

2.5. Población, muestra y muestreo	34
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.7. Descripción de los instrumentos utilizados	35
2.9. Métodos de análisis de datos	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Análisis de Fiabilidad	
3.1.1 Análisis descriptivo de la variable Clima Organizacional	
3.1.2. Análisis descriptivo de la variable Motivación	
3.2. Análisis correlacional – contrastación de hipótesis	
3.2.1. Contrastación de hipótesis general	
3.2.2. Contrastación de Hipótesis específica 1	
3.2.2. Contrastación de Hipótesis específica 2	
3.2.3. Contrastación de Hipótesis específica 3	
IV. DISCUSION	97
V. CONCLUSIONES	99
VI. RECOMENDACIONES	101
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	103
VIII. ANEXOS	105
Anexo 01: Cuestionario	
Anexo 02: Matriz de consistencia	
Anexo 03: Informe de opinión de expertos	

## RESUMEN

El Clima Organizacional y la Motivación investigación que tuvo como objetivo principal Identificar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Motivación de los Asesores de Ventas de la empresa Ancro SRL de Lima – Perú 2014. El estudio de Clima organizacional se basó en la teoría de Rensis Likert, quien manifestó que el clima estaba determinado fundamentalmente por el estilo de liderazgo y propuso los siguientes factores para su estudio en las organizaciones, Liderazgo, Relaciones interpersonales, Motivación, toma de decisiones y comunicación, el estudio de la Motivación se apoyó en la teoría de Frederick Herzberg y su teoría de los dos factores convencido de que la relación de un individuo es básica y de que su actitud hacia este puede determinar el éxito o el fracaso

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 30 asesores de ventas por lo que se consideró al total como objeto de estudio, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta con su cuestionario tipo Likert, el mismo que fue validado por juicio de cuatro expertos. Se utilizó para el procesamiento de datos el Software SPSS 21, el mismo que respaldó la fiabilidad del instrumento con un 81.6% de probabilidad. La comprobación de las hipótesis se realizó con el método de Chi Cuadrada, llegando a las siguientes conclusiones: existe relación positiva entre clima organizacional y la motivación de los asesores de venta de la empresa Ancro, existe relación significativa entre el clima organizacional y los factores extrínsecos e intrínsecos de los asesores de ventas de la empresa Ancro.

Palabras clave: Clima organizacional, motivación.

## **ABSTRACT**

The Organizational Climate and Motivation research had as main objective identify the relationship between organizational climate and Motivation of Sales Consultants Company Ancro SRL Lima - Peru 2014. Organizational climate survey was based on the theory Rensis Likert, who said the weather was determined primarily by the style of leadership and proposed the following factors for consideration in organizations, Leadership, interpersonal Relationships, Motivation, decision making and communication. Similarly the study of motivation was based on the theory of Frederick Herzberg and his theory of two factors convinced that the relationship of an individual is basic and their attitude towards this can determine the ecito or failure

The research is correlational descriptive, population consisted of 30 sales consultants so the total was considered as an object of study. The technique used for data collection was a questionnaire survey with Likert, the same as was validated by experts trial of four kinds. It was used for data processing Software SPSS 21, the same that supported the reliability of the instrument with a 81.6% probability. The testing of hypotheses are compared using Chi Square, reached the following conclusions: There is a positive relationship between organizational climate and motivation of sales advisors company Ancro, there is significant relationship between organizational climate and extrinsic factors and intrinsic sales Consultants company Ancro.

Keywords: Organizational climate, motivation.