



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de
una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Acha Torrejón, Junior Alberto Martín (orcid.org/0000-0003-4675-787X)

Barrantes Cruz, José David (orcid.org/0000-00001-6529-0510)

ASESORA:

Mgtr. López Rivera, Elizabeth Rocio (orcid.org/0000-0002-3762-6109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

LIMA - PERÙ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a nuestros padres, por el apoyo incondicional que nos brindan en todo momento brindándonos fortaleza y mucha motivación.

Agradecimiento

Agradecemos a todas las personas que apoyaron a lograr este proyecto, asimismo, a la maestra que nos brindó la ayuda y orientación necesaria para culminar de manera exitosa este trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	54

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de dispersión de la influencia del clima organizacional en la motivación laboral	18
Figura 2: Diagrama de dispersión de la dimensión relaciones interpersonales en la motivación laboral	20
Figura 3: Diagrama de dispersión de la dimensión estilos de dirección en la motivación laboral	22
Figura 4: Diagrama de dispersión de la dimensión sentido de pertinencia en la motivación laboral	24
Figura 5: Dispersión de diagrama de la dimensión retribución en la motivación	26
Figura 6: Diagrama de dispersión de la dimensión estabilidad laboral en la motivación laboral	28
Figura 7: Diagrama de dispersión de la dimensión estabilidad laboral en la motivación laboral	30
Figura 8: Diagrama de dispersión de la dimensión claridad y coherencia en la dirección en la motivación laboral	32
Figura 9: Diagrama de dispersión de valores colectivos en la motivación laboral	34

Índice de tablas

Tabla 1: Análisis inferencial del modelo de regresión del clima organizacional en la motivación laboral	17
Tabla 2: Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión relaciones interpersonales en la motivación laboral	19
Tabla 3: Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión de estilos de dirección en la motivación laboral	21
Tabla 4: Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión sentido de pertenencia en la motivación laboral	23
Tabla 5: Análisis inferencial del modelo de la dimensión regresión de retribución en la motivación laboral	25
Tabla 6: Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión disponibilidad de recursos en la motivación laboral	27
Tabla 7: Análisis de regresión de estabilidad laboral en la motivación laboral de colaboradores de una empresa	29
Tabla 8: Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión claridad y coherencia en la dirección en la motivación laboral de colaboradores de una empresa	31
Tabla 9: Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión valores colectivos en la motivación laboral	33
Tabla 10: Niveles de clima organizacional en los colaboradores de una empresa	35
Tabla 11: Niveles de motivación laboral en los colaboradores de una empresa	36

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de ate, 2023. De tipo básico y diseño correlacional causal; el muestreo fue no probabilístico, la muestra estuvo representada por 300 colaboradores. Se utilizó la escala de clima organizacional (EDCO) adaptado al Perú por Egoávil (2019) y el cuestionario de motivación laboral adaptado por Paredes (2019), utilizados a través de Google Forms. Se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple y la descriptiva e inferencial. Teniendo como resultado la influencia del 11% en los puntajes de la motivación laboral debido a cambios en los puntajes de clima organizacional; la dimensión de estilos de dirección, sentido de pertenencia, retribución, claridad y coherencia y valores colectivos del clima organizacional influyen en la motivación laboral. Sin embargo, la dimensión de relaciones interpersonales, disponibilidad de recursos y estabilidad laboral del clima organizacional no influyen en la motivación laboral. El 91% de los colaboradores se encuentran en un nivel moderado de clima organizacional y un 76% de colaboradores presentan un nivel bajo en la motivación laboral. Concluyendo que el clima organizacional influye significativamente en la motivación laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, motivación laboral, colaboradores, atención al cliente

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of the organizational climate on the work motivation of employees of a customer service company in the district of Ate, 2023. It was a basic and causal correlational design; the sampling was non-probabilistic, the sample was represented by 300 collaborators. The organizational climate scale (EDCO) adapted to Peru by Egoávil (2019) and the work motivation questionnaire adapted by Paredes (2019), used through Google Forms, were used. The simple linear regression and descriptive and inferential statistical technique was used. Having as a result the influence of 11% in the scores of work motivation due to changes in the organizational climate scores; the dimension of management styles, sense of belonging, retribution, clarity and coherence and collective values of the organizational climate influence work motivation. However, the interpersonal relationships, availability of resources and job stability dimensions of the organizational climate do not influence work motivation. Ninety-one percent of the employees have a moderate level of organizational climate and 76% of the employees have a low level of work motivation. The conclusion is that the organizational climate has a significant influence on work motivation.

Keywords: Organizational climate, work motivation, employees, customer service.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es todo aquello que se encuentra dentro de una empresa, está ligado en cómo los colaboradores lograron percibir o recepcionar las distintas situaciones que suceden, como por ejemplo la adaptación al equipo, las metas que se tienen que lograr y la estructura dentro de esta; es fundamental que recursos humanos pueda realizar diferentes actividades para que las empresas mejoren en ese aspecto a nivel general (Peña, 2018).

En cuanto a la motivación, dentro de una organización se caracteriza por un desarrollo que estimula, guía, activa y apoya la conducta de los colaboradores para lograr las metas planteadas; por eso, es importante saber las causas que estimulan el actuar de las personas para que las empresas gestionen de una manera adecuada por lo tanto los colaboradores logran sentirse satisfechos (Manjarrez, et al., 2020).

Desde otro punto de vista, según Borja (2021) menciona que el clima organizacional influye en la motivación de los colaboradores de las distintas organizaciones, por lo tanto, nos quiere decir que mientras la motivación dentro de las organizaciones sea alta, el clima genera satisfacción, actitud, interés y colaboración.

Dicho lo anterior, en un estudio internacional realizado en Colombia se encontró que en tiempos de crisis crear ambientes de trabajo positivos es fundamental, así como las relaciones amicales están directamente relacionadas con las variables (Rivera y Hernandez, 2018). Sin embargo, en un estudio ejecutado en la ciudad de Guayaquil, menciona que el clima organizacional no destaca en la motivación laboral, debido a las distintas dimensiones las cuales son: energía, dirección y constancia (López 2019).

Con respecto en el Perú, más del 60% de los colaboradores de una empresa manifestaron factores negativos en relación al clima organizacional, percibiendo

que el liderazgo, crecimiento profesional y personal, la identidad con la organización, condiciones laborales y la estabilidad laboral no llenan sus expectativas (Barboza, et al, 2021).

Otro estudio refiere que el 62,3% de las personas tienen un nivel bajo de motivación (Carcamo, 2021). En ese sentido Bravo (2020) en la ciudad de Tarapoto realizó un estudio donde evidenció una realidad problemática en la cual los colaboradores manifiestan que existe falta de información que este no se da regularmente dentro de la organización, además de la ausencia de la productividad y la toma de diversas decisiones sin ser consultadas.

Continuamente, en una investigación realizada en Lima donde presenta incidencias en el clima organizacional por lo que los colaboradores perciben una motivación baja en las áreas administrativas debido a los incentivos económicos bajos, mala administración del personal, relaciones interpersonales inadecuadas y estabilidad de vida relacionados con las variables antes mencionadas (Cordova, 2022).

La problemática encontrada en la empresa de nuestro informe de investigación tiene un balance inadecuado dado que el área mantiene un trato de forma directa con los clientes, en distintas ocasiones llaman con diferentes quejas, malestares o dudas en perjudican directamente a la motivación laboral y en el que se asocia a un clima organizacional no favorable.

Por ello, en este contexto se formula el problema general: ¿Cómo influye el clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023?.

El presente trabajo se justifica a nivel teórico porque busca argumentar la importancia de la investigación con diversos autores y diseños correlacionales causales. Por último, a nivel social: este aportará un antecedente a los distintos estudios que existen de las variables, permite contribuir con el fácil acceso de información y la importancia adecuada de ambas variables para las empresas.

Por ende, este estudio tiene como objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023. Y como objetivos específicos: a) Establecer si las dimensiones del clima organizacional influyen en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023.; b) identificar los niveles del clima organizacional en los colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023; c) Describir los niveles de la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023.

Por ello, la hipótesis general es: el clima organizacional influye en la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En diversos estudios en Ecuador (Mogrovejo, 2020; Cevallos, 2021; Banegas y Cardona, 2017; Quizhpilema y Chaca, 2020) corroboran que existe una influencia positiva entre las variables; es decir, que el clima organizacional es parte de la motivación laboral en los trabajadores en diversas organizaciones.

Asimismo, en un estudio realizado en Veracruz (Sánchez, et al. 2016). Nos menciona que hay una relación positiva entre las variables clima organizacional y motivación laboral, es decir esta investigación menciona que las variables tienen una influencia en el desempeño de los individuos dentro de la empresa.

Según Porras (2019) quien realizó una casuística sobre influencia del clima organizacional en la motivación del profesional de enfermería donde dicho resultado determinó la existencia de una influencia favorable del clima organizacional sobre la motivación del personal.

En diversos estudios a nivel nacional (Gutiérrez, 2020; Burga y Sanchez, 2020; Zuñiga, 2021; Vargas, 2019; Salinas, 2022; Del Carpio, 2018) corroboran que existe una relación positiva entre el Clima organizacional y la Motivación laboral; expresa que a mayor clima organizacional mayor será la motivación laboral en colaboradores en distintas organizaciones.

No obstante, Yantu (2018) nos indica que las variables no guardan relación, quiere decir que al analizar los resultados, los empleados están motivados intrínsecamente por sus propios deseos.

De igual manera, Guevara (2021) realizó un estudio sobre clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo en Cusco, las conclusiones fueron que no existe una correlación entre estas variables, debido a que no muestran características como el no demostrar sentir estabilidad laboral dentro de la organización.

En diversos estudios a nivel local (Chavez, 2018; Cordova, 2018; Cruz, 2019; Solis, 2018) encontraron una relación positiva entre el clima organizacional y la motivación laboral. Esto denota que cuanto mejor sea el clima organizacional, más motivados estarán los empleados para trabajar en diferentes organizaciones.

El clima organizacional es un instrumento estratégico que permite a la entidad mejorar continuamente. Por lo tanto, al estudiar su comportamiento se pueden identificar factores importantes que mejoran las condiciones de vida laboral y de servicio (González y Morales, 2020).

Silva et al., (2018) refiere en relación al clima organizacional que se debe tener en cuenta a las personas y al entorno físico donde se realiza el trabajo diario, lo que afectará directamente al desempeño laboral y por lo tanto, la productividad de una organización. Es así que, Moloche (2020) define al clima organizacional como el entorno percibido entre los trabajadores de una organización y está significativamente correlacionado hacia el nivel de motivación de los colaboradores de la organización. En ese sentido, para Palma (2004 en Burga y Sánchez, 2020) el clima organizacional viene a ser la visión que posee el empleado de su ambiente de trabajo y se basa en aspectos relacionados con él, tales como oportunidades de autorrealización personal, participación en una determinada tarea, gestión aceptable e información relacionada con el trabajo en colaboración con otros compañeros que facilitan el cumplimiento de sus actividades.

Marrero et al., (2019) refiere que el clima organizacional se convierte en uno de los factores más significativos para alcanzar un nivel alto de productividad y satisfacción con los recursos de la organización; por lo tanto, se debe lograr el compromiso mutuo entre el empleado y empleador, ya que de ellos depende el éxito colectivo de la organización. Por otro lado, nos dice que la estrategia de mejora del clima organizacional está relacionada con el buen desarrollo de los miembros del equipo y el hecho de que se encuentren en condiciones óptimas de trabajo este incide en el comportamiento predeterminado de estas personas.

Por su parte, Maja & Tjaša (2021) refieren que el clima organizacional se constituye por la manera en cómo los colaboradores de una empresa perciben su medio ambiente de una forma actitudinal, basada en valores.

La teoría a utilizar en este estudio es de Litwin y Stringer (1968), donde manifiestan que el clima organizacional es un conjunto de propiedades percibidas del mismo entorno de los colaboradores de una organización que logran ser visibles, medidas y observadas directa o indirectamente por los colaboradores que conviven y gestionan en dicho entorno; proponiendo factores situacionales y ambientes en el que influyen sobre su conducta y su percepción. De los cuales están referidas a la estructura que tiene que ver con el sentimiento de los colaboradores con respecto a las normas, reglas, control y técnicas que existen en su organización; la responsabilidad que viene a ser la percepción del colaborador sobre el ser su propio jefe, los compromisos, toma de decisiones, exigencias en crear sus propios objetivos; la recompensa que hace referencia a los diferentes incentivos sobre un trabajo bien realizado; el riesgo donde son las percepciones de los individuos al tomar decisiones y los desafíos que involucra este; calidez en el que los colaboradores manifiestan sus relaciones interpersonales en los que los llevan un adecuado ambiente laboral, trabajo grato y las relaciones jefe-subordinado; el apoyo que refiere en como los colaboradores y los directivos trabajan mutuamente para enfrentar distintas adversidades en su organización; los estándares de desempeño que hace referencias hacia las metas propuestas por la empresa ya sean individuales o colectivas enfatizando a un trabajo bien realizado; el conflicto del cómo los jefes y colaboradores prestan atención hacia diferentes opiniones, aceptando diferentes puntos de vistas para solucionar problemas en que puedan enfrentarse y la identidad que es sentido de pertenencias de un colaborador en su organización compartiendo sus objetivos e ideas personales (Acosta y Venegas, 2010)

Las variables del clima organizacional según Toro y Sanín (2013) son: variable relaciones interpersonales, que están referido que los colaboradores se ayudan entre sí y tienen contacto con respeto y estima entre ellos; la variable estilos de dirección, referido a el apoyo reciproco de los colaboradores con respeto y estima; variable estilos de dirección, que se refiere a que Algunos de los miembros directivos, buscan estimular y participar con sus colaboradores; variable sentido de pertenencia, en el cual personal presenta compromiso y responsabilidad con lo propuesto con la organización; variable retribución, alusivo a que dentro de la empresa el personal cuestiona la remuneración u algunos beneficios; variable disponibilidad de recursos, en donde los colaboradores cuentan con información, equipos y el aporte necesario para realizar los trabajos solicitados; variable estabilidad donde dentro de la empresa se ve evidencia el grado en que los colaboradores ven a la empresa como posibilidades de pertenencia y estima, o simplemente se realizan despidos cuestionables; variable claridad y coherencia en la dirección, mencionado a que dentro de la organización encontramos un grado e claridad de la dirección que se brinda en la empresa, alineándose a las medidas de los programas que son cuestionables con las políticas de alta gerencia y variable valores colectivos, donde se evidencia que en la organización el trabajador percibe que en el medio interno la cooperación, responsabilidad y el respeto mutuo no son los adecuados.

Asimismo puede ser respaldado por Chen (2019) quien propuso que es posible mejorar el clima organizacional en base a postulados: estructura organizacional, ya que todos trabajarán de manera más eficiente si conocen sus funciones y responsabilidades esperadas. Por lo tanto, es imperativo aclarar los roles y trayectorias profesionales de los empleados ya que mostrará a los empleados qué hitos deben alcanzar, la capacitación que recibirán y las oportunidades de crecimiento disponibles para ellos. El equilibrio entre el trabajo y la vida personal por que se ven afectados por cargas de trabajo pesadas, horas extras y horarios prolongados, y el agotamiento es común. La cultura de las organizaciones es utilizar los "beneficios" o sistemas para compensar la carga de trabajo. Estos beneficios pueden influir positivamente en la atmósfera de la organización. Esto se ve reforzado por la autonomía de los empleados, la flexibilidad horaria, la licencia por

maternidad, la formación y los cumpleaños. Por último, la creación de un sistema de reconocimiento y recompensas: es un paso simple para mejorar el clima en su organización. Las empresas deben tener un sistema que recompense a los empleados cuando excedan las expectativas laborales, ayuden a otros o contribuyan con nuevas ideas o procesos.

Por otro lado, Miranda (2019) refiere que la motivación laboral tiene un impacto significativo en el desempeño de los colaboradores y en él puede aumentar la responsabilidad con la empresa. Sin embargo, todo el mundo tiene una motivación intrínseca para decidirse a conseguir un trabajo.

Gareth y George (2019), nos define que la motivación es como una fuerza psicológica que direcciona la conducta de una persona, así como el nivel de persistencia y esfuerzo ante sus distintas problemáticas.

Para Peña y Villón (2018) la motivación laboral se entiende como un resultado de una relación entre el individuo y el estímulo que es realizado por la empresa, con el propósito de poder imaginar y elegir estímulos que puedan impulsarlo o premiar al colaborador por alcanzar su objetivo. Un aspecto más importante y fundamental de la motivación laboral para un clima organizacional adecuado es el reconocimiento efectivo de compensaciones e incentivos para la investigación complementaria del trabajo y desempeño de cada empleado en el área de la salud. Esto significa compromiso y aportación de experiencia y conocimientos en el desempeño de sus funciones. Los usuarios pueden incluso ser tratados como sus propios clientes. Esto significa que se requiere buena gente y una amplia formación como gestores de servicios para certificar que se puedan satisfacer las necesidades de los usuarios (Flórez, 2020).

Por otra parte, Wietrak et al., (2021) Se refiere a un modelo lógico que logra explicar por qué un factor motivacional logra orientar hacia un determinado resultado que se relaciona en el ámbito laboral. Asimismo detalla por qué un factor guía a los colaboradores a realizar acciones para realizar trabajos.

La teoría sobre la motivación para este estudio tomará la de Herzberg (1954) la misma que se centra en la teoría bifactorial, es decir: la motivación del centro de atención (intrínseca) y la higiene (extrínseca). Higiene: este se centra en su entorno como condiciones necesarias, porque su presencia no genera motivación, sino que provoca insatisfacción. Motivación: busca una relación con su tarea que resuelva el problema, produce una población motivada para cumplirlas, pero su ausencia si lo hace.

Según el método de Herzberg, existen diversos factores en la empresa que generan motivación laboral; de esta manera, cuando el gerente de RR.HH. elimina la situación insatisfactoria, crea algo de paz, pero no motivación, es decir. tranquiliza al trabajador, pero no lo motiva, así como los aspectos higiénicos, destaca la remuneración, la calidad de la supervisión, las condiciones materiales de trabajo, las relaciones con compañeros y superiores, la seguridad en el trabajo. Esto puede evitar la baja motivación de los empleados, pero no siempre conduce a resultados satisfactorios. Herzberg sugiere entonces que la forma de motivar a los empleados es enfocarse en factores de trabajo inmediatos o resultados sobresalientes, que incluyen: oportunidades de crecimiento, reconocimiento, oportunidades de desarrollo personal, responsabilidad y logro: estos son los aspectos inherentes a cada empleado que lo motivan, y se sienten satisfechos cuando se cumplen.

Bello y Bustamante 2019. Refiere que la motivación intrínseca es la motivación que los individuos activan voluntariamente, es decir, la motivación que se produce cuando los individuos realizan determinadas acciones en beneficio propio, Asimismo la motivación extrínseca es un tipo de motivación que se activa en un individuo por factores externos (otros individuos o el entorno), como recompensas o castigos e impulsa al individuo a realizar determinada acción por el hecho de recibir algo a cambio.

Las dimensiones de la motivación son: motivación intrínseca que esta referida a una motivación que posee un individuo para poder realizar una actividad que surge de su interés personal. Este tipo de motivación se da dentro del individuo sin que factores externos influyan en la decisión de realizar dicha actividad. En relación al aprendizaje, este se refiere al deseo que tiene el individuo de aprender porque

piensa en sus intereses. Entonces esta motivación proviene de la persona misma, mientras que los aspectos intrínsecos como la autodeterminación, indagación, pruebas y el mismo esfuerzo se unen para dirigir sus acciones hacia un determinado propósito (Álvarez y Rojas 2020). Y la motivación extrínseca que esta referida a una motivación que se subordina a lo que ocurre en el entorno de la persona. Por lo tanto, si no existe una necesidad urgente como por ejemplo (egresar, completar un curso, obtener un ascenso, etc.), significa que la motivación mencionada no tiene un apoyo temporal por parte del individuo, sino que indica una necesidad en sus vidas, pero no es realmente una prioridad para ellos (Nguyen, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básico, ya que va dirigido a la búsqueda de nuevos conocimientos sin un objetivo práctico, específico e inmediato. Busca principios científicos y regularidades en la que se puede organizar una teoría científica. Esto también se llama investigación científica básica (Sanchez et al., 2021).

Además, de diseño no experimental porque no se adulteró variable alguna. Así mismo, de corte transversal, porque este modelo solo recopila datos en un momento dado y solo una vez para esta investigación (Arias y Covinos, 2021). Por otro lado, este estudio es de un diseño relacional causal, porque presenta una variable independiente y que muestra un efecto sobre la variable dependiente (Sanchez et al., 2018)

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Clima organizacional

Definición conceptual: Bravo, et al. (2018) lo define como un compuesto de particularidades distintas a otras organizaciones y de esta manera es relativamente permanente con el tiempo, de esta manera afectan al comportamiento del individuo.

Definición operacional: Para evaluarlo se empleó la Escala de Clima Organizacional (EDCO) (Anexo 1), el cual cuenta con 40 ítems distribuido en 8 dimensiones; relaciones interpersonales; estilos de dirección; sentido de pertenencia; retribución; disponibilidad de recursos; estabilidad; claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos, construido por Acero et al. (2003) y validado al contexto peruano por Sanchez y Egoavil (2019).

Indicadores: Los colaboradores se ayudan entre sí mismos y tiene contacto con respeto y estima; algunos de los miembros directivos, buscan estimular y participar

con sus colaboradores; el personal presenta compromiso y responsabilidad con lo propuesto con la organización; dentro de la empresa el personal cuestiona la remuneración u algunos beneficios; los colaboradores poseen con información, equipos de trabajo y la participación necesaria para realizar los trabajos solicitados; dentro de la empresa se ve evidencia el grado en que los colaboradores ven a la empresa como medios de pertenencia y estima, o simplemente se realizan despidos cuestionables; dentro de la organización encontramos un grado de claridad de la dirección que se brinda en la empresa, alineándose a las medidas de los programas que son cuestionables con las políticas de alta gerencia y Se evidencia que en la organización el trabajador percibe el medio interno, la cooperación, responsabilidad y el respeto mutuo no son los adecuados.

Escala de medición: El instrumento presenta una escala ordinal, empleando la escala de tipo Likert con 5 alternativas de respuesta a partir de 1 = Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = Algunas veces; 4 = Casi Siempre; 5 = Siempre

Variable: Motivación laboral

Definición conceptual: Burga y Sanchez (2020). nos refiere que es el desarrollo en el que el colaborador hace un trabajo sostenido y dirigido hacia cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Definición operacional: Para esta variable se empleó el Cuestionario de Motivación Laboral (Anexo 2), en el que consta con 20 ítems distribuido por 2 dimensiones; motivación intrínseca y motivación extrínseca, construido por Paredes (2019) y validado al contexto peruano por Andrés Zerpa Sosa (2019).

Indicadores: El instrumento presenta los siguientes indicadores: avance laboral; reconocimiento: responsabilidad; logro y supervisión; salario o beneficios; condiciones de trabajo.

Escala de medición: El instrumento presenta una escala ordinal, empleando la escala de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta a partir de 1 = Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = Algunas veces; 4 = Casi Siempre; 5 = Siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población estuvo constituida por 1000 colaboradores de una empresa del distrito de Ate; siendo un grupo con características similares como edad, sexo, raza condición laboral entre otros (Moreno, 2018).

Se tomó los criterios de inclusión y exclusión, las mismas que fueron: pertenecer al área de atención al cliente y que deseen colaborar en el estudio. Y como criterio de exclusión: encontrarse indispuestos al momento de la evaluación, pertenecer a otras áreas y personas con habilidades diferentes.

La muestra estuvo conformada por 300 colaboradores fue no probabilística por conveniencia, ya que este tipo de muestra es accesible a evaluar y cumplen con diversas particularidades de interés hasta lograr el número deseado para la muestra (Hernández y Carpio, 2019).

La unidad de análisis fue cada colaborador del área de atención al cliente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, la misma que esta referido a un método de recolección sistemática de datos a través de respuestas a preguntas formuladas a una población determinada (Salvador et al., 2021).

Los instrumentos utilizados para el estudio fueron la Escala de Clima organizacional EDCO y el Cuestionario de Motivación laboral.

El primer instrumento denominado escala de clima organizacional (EDCO) fue realizado por los autores: Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (1999), de procedencia de Santafé de Bogotá, cuyo objetivo principal es el identificar el nivel sobre la percepción que los colaboradores que tienen en su organización. Su

tipo de aplicación se da de manera individual y que consta de 40 ítems y se desarrolla con un tiempo de 40 minutos.

Los autores de la escala EDCO, realizaron una validez de criterio, contenido y de constructo, además realizaron también la validez aplicando la prueba a 30 personas logrando así un Alfa de Cronbach de 0,8539 el cual, indica un grado alto de confiabilidad establecido.

Esta prueba está adaptada al contexto peruano realizado por Egoávil D. (2019), respetando el objetivo original y sus características. La cual se tomará para este estudio. Se realizó un estudio piloto con 138 sujetos para la realización de la adaptación del instrumento, donde se obtuvo una consistencia de Alpha de Cronbach de 0,779 y una media alfa de Cronbach de 0,8539, en el cual es válido para la población peruana según George y Mallery (2003) menciona que este tiene un nivel alto de confiabilidad, según los parámetros establecidos para este tipo de instrumentos.

Para medir la motivación laboral se empleó el Cuestionario de Motivación laboral desarrollado por Paredes (2019), la cual tiene una procedencia en Perú y su objetivo principal medir la motivación del personal administrativo de las instituciones educativas. Su forma de aplicación se da de manera colectiva e individual y que consta de 20 ítems y se desarrolla con un tiempo aproximado de 15 minutos.

En cuanto a la consigna de aplicación, este fue oportuno a los evaluados a poder alegar los 20 ítems que conforman el instrumento, el cual permitió diferentes opciones de respuesta: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Muy pocas veces, Nunca.

Para este estudio se utilizó la prueba adaptada en un contexto organizacional por Zerpa (2019) la cual mide el nivel de motivación laboral desde la percepción de los trabajadores de una organización. Se realizó un estudio piloto con 65 unidades muestrales para poder realizar la adaptación al contexto organizacional, lo cual mostró una confiabilidad por consistencia interna de Alpha de Cronbach de 0.800. Por ello, según George y Mallery (2003) mencionan que el resultado obtenido posee

un nivel alto de confiabilidad según las medidas que se establecieron para este tipo de instrumento.

3.5. Procedimientos

Se solicitó a los autores, a través de un correo electrónico la autorización para los instrumentos. Una vez aprobado el uso de los instrumentos se preparó el formulario virtual, realizando pruebas para corroborar fallas u problemas con el llenado de ello. Asimismo, se realizó las coordinaciones con los responsables de la organización para las autorizaciones correspondientes y así poder aplicar el instrumento a los colaboradores. Al realizar el procedimiento de aplicación de la encuesta, los colaboradores decidieron si aceptar el consentimiento informado y continuar con la encuesta. Una vez se obtuvo los datos, se elaboró una base de datos en Excel para nuestra investigación, descartando las encuestas que no cumplen con los parámetros de selección para poder ejecutar un correcto análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectada la información se agregó en una hoja de cálculo de Excel, para someterlo a los análisis necesarios para realizar los objetivos planteados, esto análisis se desarrollaron principalmente en el programa estadístico SPSS 26.

Se utilizó la prueba estadística de Kolmogórov-Smirnov, donde se determinó que los resultados obtenidos en la prueba de normalidad correspondían a una distribución no normal de los datos.

Además, se empleó el uso de la estadística descriptiva, técnica el cual hace detalle de manera cuantitativa de datos y tablas obtenidas de los resultados recolectados en los análisis no paramétricos y la estadística inferencial, que se detalla en realizar conclusiones generales en base a los resultados obtenidos sobre nuestra población.

Asimismo, se optó por utilizar el modelo estadístico de regresión lineal, el cual según Venero (2016), este es un procedimiento estadístico que comprueba el grado de dependencia de variables o la relación de variables, una independiente (explicativa = X_1) y otra dependiente (respuesta = Y_1).

Asimismo, Moreno (2008) refiere que al realizar la regresión lineal simple, el estadístico de ANOVA (Análisis de Varianza) es aplicada con la regresión, el cual este informa en si existe una relación significativa que hay entre las variables. Además, se realizó la prueba del coeficiente de correlación de Spearman lo cual pretende examinar la intensidad de asociación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

En este informe de investigación, los aspectos éticos que fueron considerados según el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo (2020) fueron: la autonomía, no maleficencia, y justicia, viéndose aplicado desde el primer paso para esta investigación. En cuanto al principio de autonomía, los colaboradores que participaron en el estudio tuvieron la misma oportunidad de tomar decisiones en la participación del estudio, en el principio de no maleficencia, se resguardó la integridad física y psicológica de los colaboradores de la pesquisa y por último el principio de justicia, en el cual el trato fue equitativo y justo para todo colaborador y realizar un mejor desarrollo de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

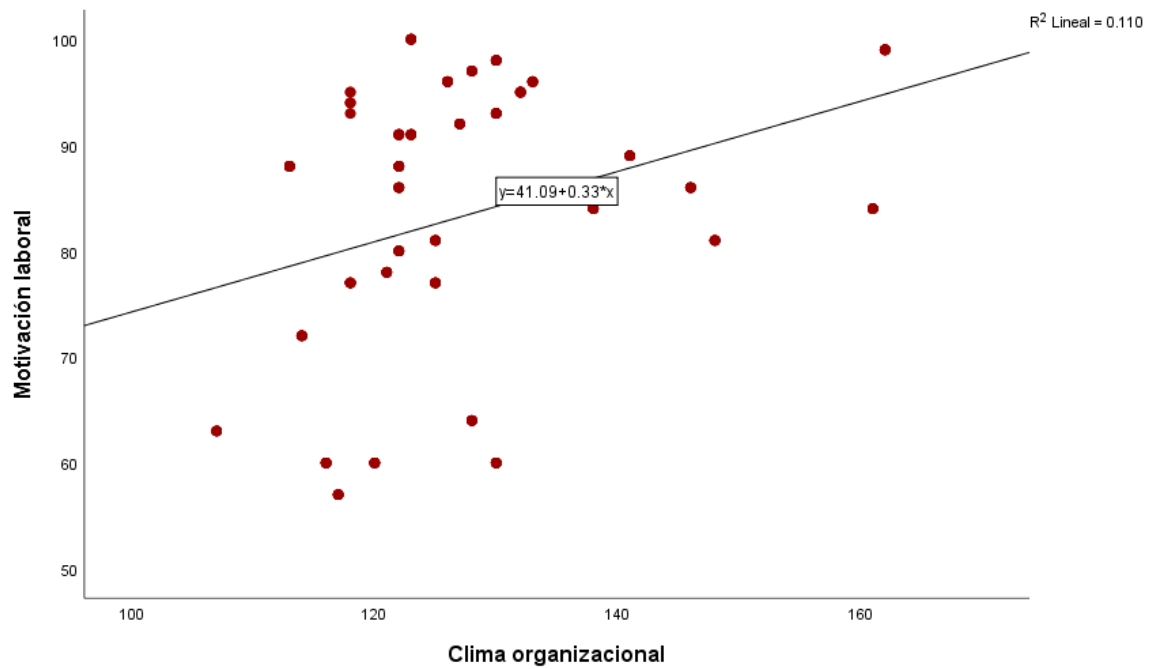
Análisis inferencial del modelo de regresión del clima organizacional en la motivación laboral

Modelo	ANOVA		Coefficiente de correlación (Spearman)
	F	p-valor	
Regresión	36.69	.000	.371**

*Correlación significativa al nivel del .01

En la tabla 1, se observa que el análisis de varianza (ANOVA) tiene un *p*-valor de .000 menor que .05, con una tendencia lineal (ver figura 1) cuyo modelo indica que la influencia del 11% en los puntajes de la motivación laboral se debe a los cambios en el puntaje del clima organizacional; existiendo una correlación positiva débil entre las variables, es decir el clima organizacional influye significativamente en la motivación laboral.

Figura 1: Diagrama de dispersión de la influencia del clima organizacional en la motivación laboral



Se observa en la figura 1, que la nube de puntos tiene una tendencia lineal, cuyo modelo indica que la influencia del 11% en los puntajes de la motivación laboral se debe a los cambios en el puntaje del clima organizacional, además que por cada unidad que cambia el clima organizacional, la motivación laboral aumenta en 0.33 puntos.

Tabla 2

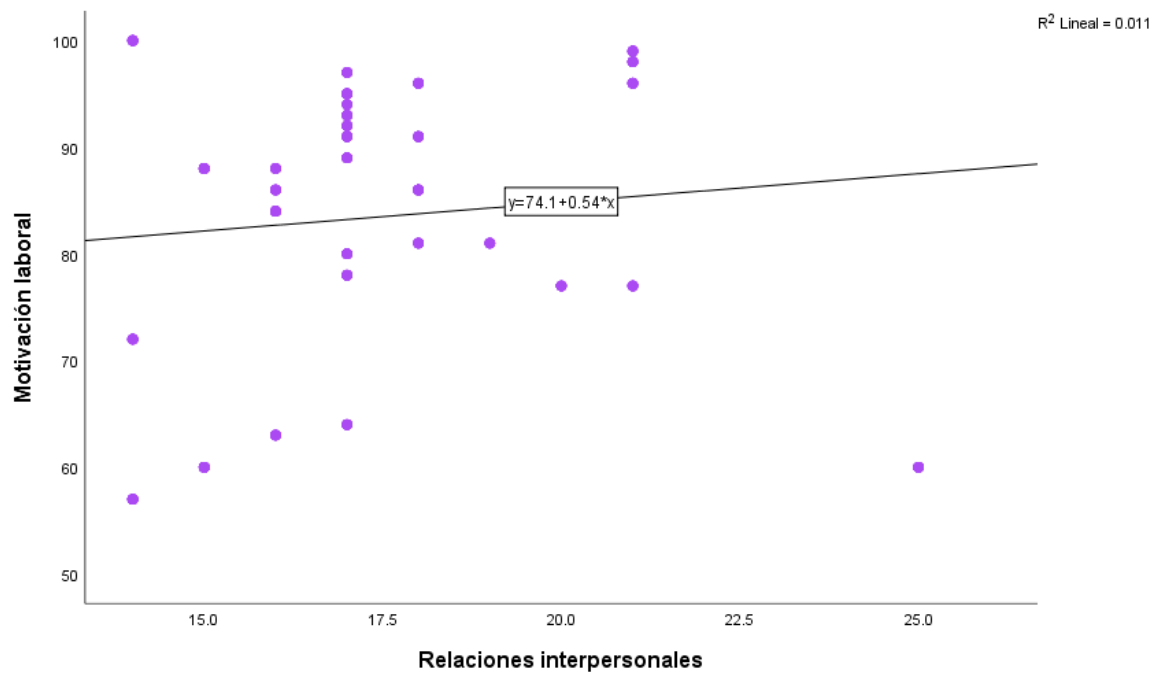
Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión relaciones interpersonales en la motivación laboral

Modelo	ANOVA		Coeficiente de correlación (Spearman)
	F	p-valor	
Regresión	3.16	.076	.227**

*Correlación significativa al nivel del .01

En la tabla 2 se observa que el ANOVA tiene un *p*-valor de .076 mayor que 0.05, por lo que el modelo encontrado en la figura 2 no es adecuado para los datos de la muestra, es decir la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional no influye significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de una empresa de atención al cliente en el distrito de Ate. Además, según el coeficiente de Spearman (.227) existe una correlación positiva muy débil entre las variables.

Figura 2: Diagrama de dispersión de la dimensión relaciones interpersonales en la motivación laboral



Se observa que la nube de puntos tiene una tendencia lineal, cuyo modelo indica que la influencia del 1.1% en los puntajes de la motivación laboral se debe a los cambios en el puntaje de la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional, además que por cada unidad que cambia las relaciones interpersonales, la motivación laboral aumenta en 0.54 puntos.

Tabla 3

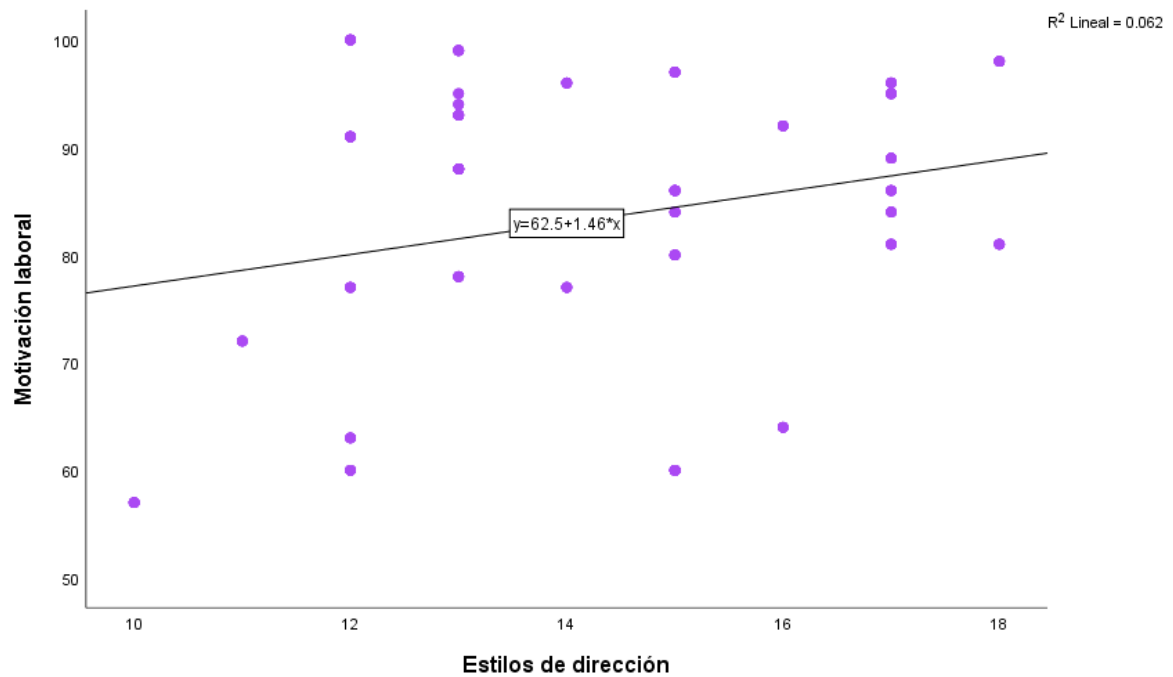
Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión de estilos de dirección en la motivación laboral

Modelo	ANOVA		Coeficiente de correlación (Spearman)
	F	p-valor	
Regresión	19.77	.000	.186**

*Correlación significativa al nivel del .01

En la tabla 3 se observa que el ANOVA tiene un p -valor de .000 menor que .05, por lo que el modelo encontrado en la figura 3 es adecuado para los datos de la muestra, es decir la dimensión estilos de dirección del clima organizacional influyen significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de una empresa de atención al cliente en el distrito de Ate. Además, según el coeficiente de Spearman (.186) existe una correlación positiva muy débil entre las variables.

Figura 3: Diagrama de dispersión de la dimensión estilos de dirección en la motivación laboral



Se observa que la nube de puntos tiene una tendencia lineal, cuyo modelo indica que la influencia del 6.2% en los puntajes de la motivación laboral se debe a los cambios en el puntaje de la dimensión estilos de dirección del clima organizacional, además que por cada unidad que cambia los estilos de dirección, la motivación laboral aumenta en 1.46 puntos.

Tabla 4

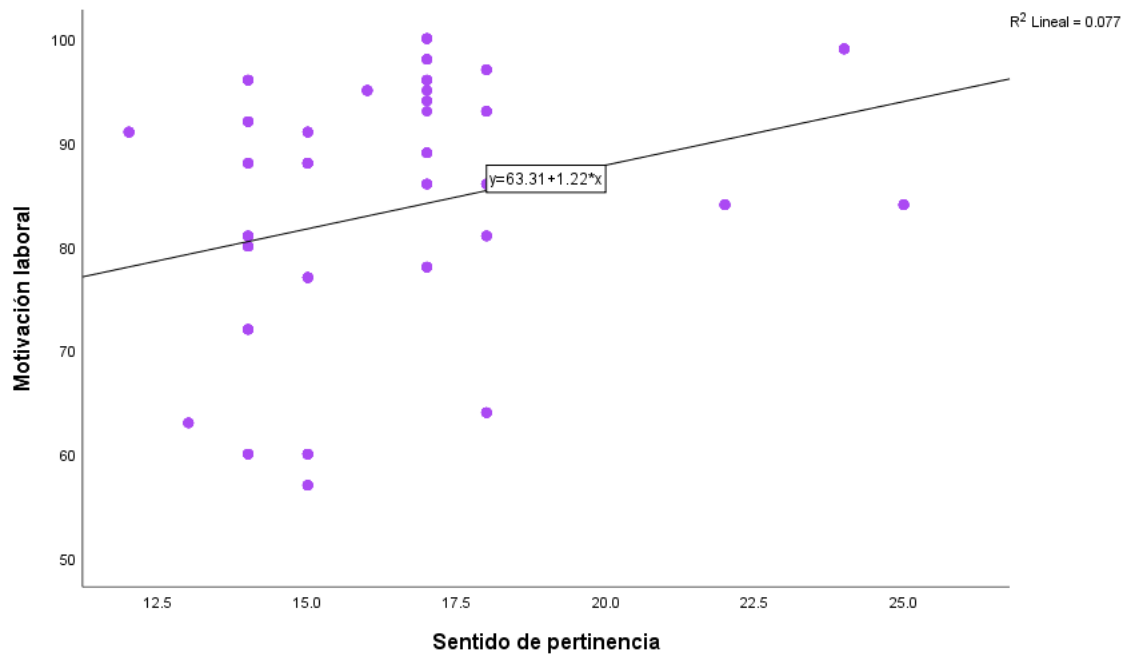
Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión sentido de pertenencia en la motivación laboral

Modelo	ANOVA		Coefficiente de correlación (Spearman)
	F	p-valor	
Regresión	24.97	.000	.275**

*Correlación significativa al nivel del .01

En la tabla 4 se observa que el ANOVA tiene un p -valor de .000 menor que .05, por lo que el modelo encontrado en la figura 4 es adecuado para los datos de la muestra, es decir la dimensión sentido de pertinencia del clima organizacional influye significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de una empresa de atención al cliente en el distrito de Ate. Además, según el coeficiente de Spearman (.275) existe una correlación positiva débil entre las variables.

Figura 4: Diagrama de dispersión de la dimensión sentido de pertinencia en la motivación laboral



Se observa que la nube de puntos tiene una tendencia lineal, cuyo modelo indica que la influencia del 7.7% en los puntajes de la motivación laboral se debe a los cambios en el puntaje de la dimensión sentido de pertinencia de clima organizacional, además que por cada unidad que cambia el sentido de pertinencia, la motivación laboral aumenta en 1.22 puntos.

Tabla 5

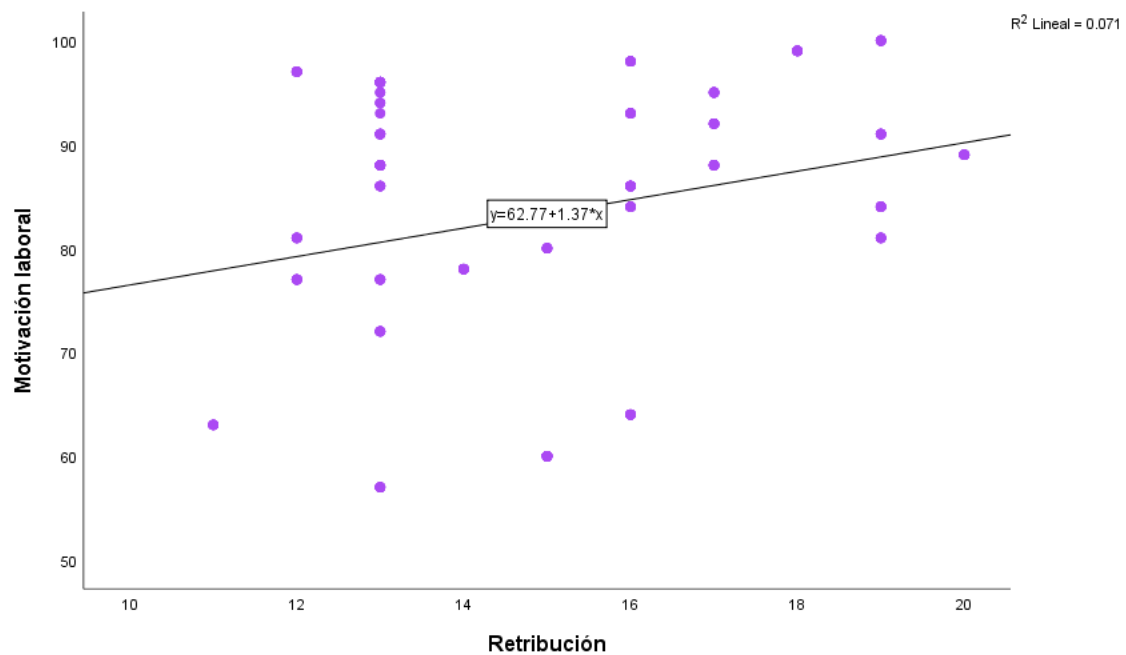
Análisis inferencial del modelo de la dimensión regresión de retribución en la motivación laboral

Modelo	ANOVA		Coefficiente de correlación (Spearman)
	F	p-valor	
Regresión	22.65	.000	.263**

*Correlación significativa al nivel del .01

En la tabla 5 se observa que el ANOVA tiene un p -valor de .000 menor que .05, por lo que el modelo encontrado en la figura 5 es adecuado para los datos de la muestra, es decir la dimensión retribución del clima organizacional influye significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de una empresa de atención al cliente en el distrito de Ate. Además, según el coeficiente de Spearman (.263) existe una correlación positiva débil entre las variables.

Figura 5: Dispersión de diagrama de la dimensión retribución en la motivación



Se observa que la nube de puntos tiene una tendencia lineal, cuyo modelo indica que la influencia del 7.1% en los puntajes de la motivación laboral se debe a los cambios en el puntaje de la dimensión retribución del clima organizacional, además que por cada unidad que cambia la retribución, la motivación laboral aumenta en 1.37 puntos.

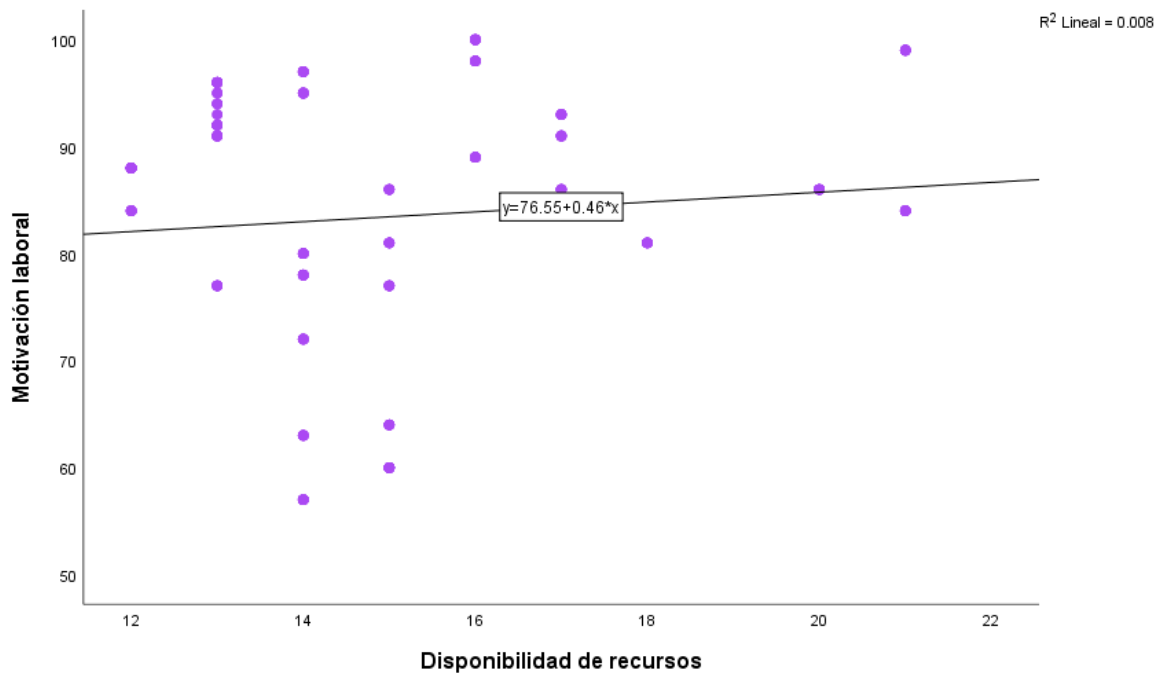
Tabla 6

Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión disponibilidad de recursos en la motivación laboral

Modelo	ANOVA		Coefficiente de correlación (Spearman)
	F	p-valor	
Regresión	2.28	.132	.002

En la tabla 6 se observa que el ANOVA tiene un p -valor de .132 mayor que 0.05, por lo que el modelo encontrado en la figura 6 no es adecuado para los datos de la muestra, es decir la dimensión disponibilidad de recursos del clima organizacional no influye significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de una empresa de atención al cliente en el distrito de Ate. Además, según el coeficiente de Spearman (.002) se establece que no existe una correlación entre las variables.

Figura 6: Diagrama de dispersión de la dimensión estabilidad laboral en la motivación laboral



En la figura 6 se observa que la nube de puntos tiene una tendencia lineal, cuyo modelo indica que la influencia del 0.8% en los puntajes de la motivación laboral se debe a los cambios en el puntaje de la dimensión disponibilidad de recursos del clima organizacional, además que por cada unidad que cambia la disponibilidad de recursos, la motivación laboral aumenta en 0.46 puntos.

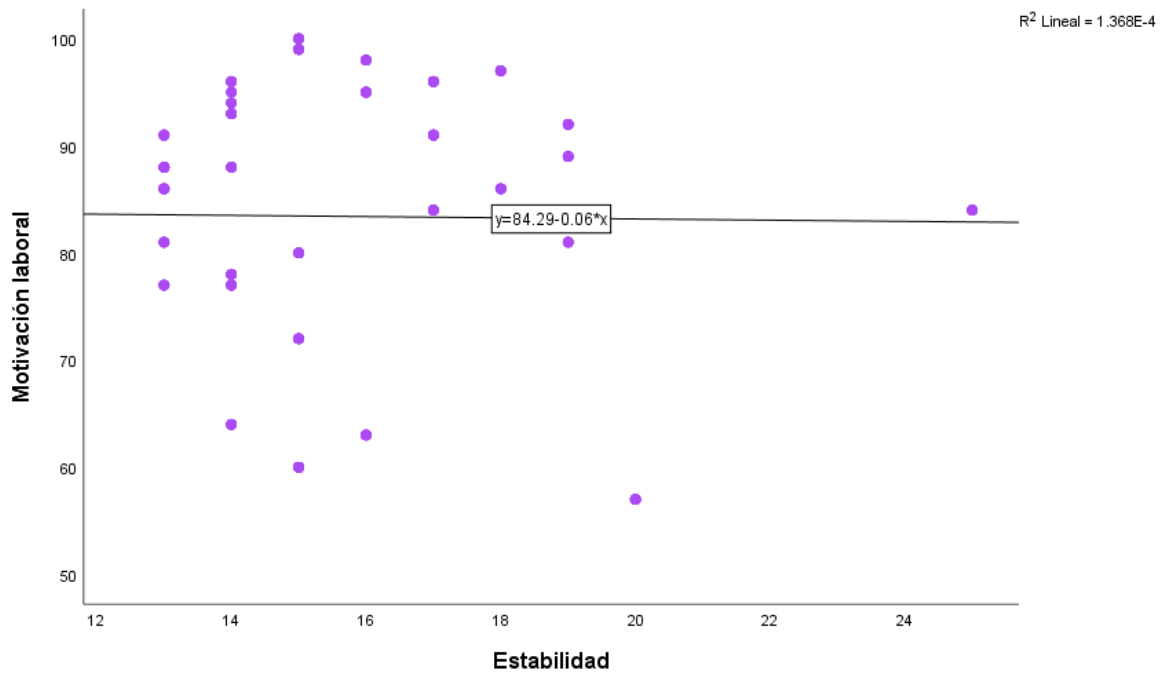
Tabla 7

Análisis de regresión de estabilidad laboral en la motivación laboral de colaboradores de una empresa

Modelo	ANOVA		Coefficiente de correlación (Spearman)
	F	p-valor	
Regresión	.041	.840	.048

En la tabla 7 se observa que el ANOVA tiene un p -valor de .840 mayor que 0.05, por lo que el modelo encontrado en la figura 7 no es adecuado para los datos de la muestra, es decir la dimensión estabilidad del clima organizacional no influye significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de una empresa de atención al cliente en el distrito de Ate. Además, según el coeficiente de Spearman (.048) se evidencia que no existe una correlación entre las variables.

Figura 7: Diagrama de dispersión de la dimensión estabilidad laboral en la motivación laboral



Se observa que la nube de puntos tiene una tendencia lineal, cuyo modelo indica que la influencia de los puntajes de la dimensión estabilidad del clima organizacional en la motivación laboral es nula.

Tabla 8

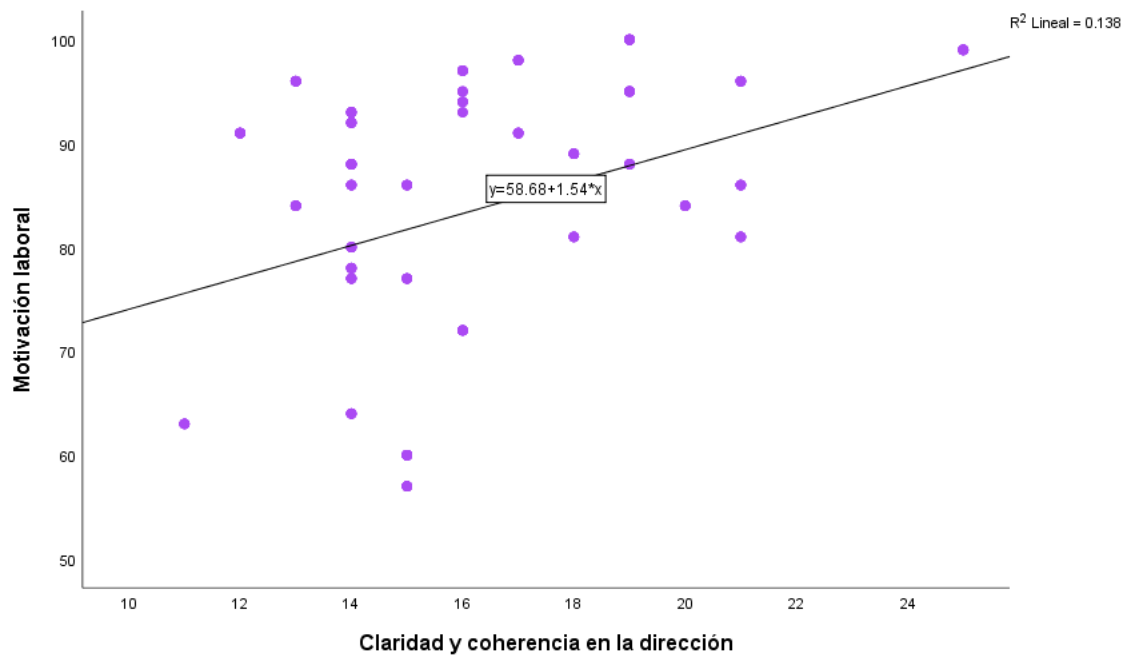
Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión claridad y coherencia en la dirección en la motivación laboral de colaboradores de una empresa

Modelo	ANOVA		Coefficiente de correlación (Spearman)
	F	p-valor	
Regresión	47.58	.000	.301**

*Correlación significativa al nivel del .01

En la tabla 8 se observa que el ANOVA tiene un p -valor de .000 menor que .05, por lo que el modelo encontrado en la figura 8 es adecuado para los datos de la muestra, es decir la dimensión claridad y coherencia en la dirección del clima organizacional influye significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de una empresa de atención al cliente en el distrito de Ate. Además, según el coeficiente de Spearman (.301) existe una correlación positiva débil entre las variables.

Figura 8: Diagrama de dispersión de la dimensión claridad y coherencia en la dirección en la motivación laboral



Se observa que la nube de puntos tiene una tendencia lineal, cuyo modelo indica que la influencia del 13.8% en los puntajes de la motivación laboral se debe a los cambios en el puntaje de la dimensión claridad y coherencia en la dirección del clima organizacional, además que por cada unidad que cambia la claridad y coherencia en la dirección, la motivación laboral aumenta en 1.54 puntos.

Tabla 9

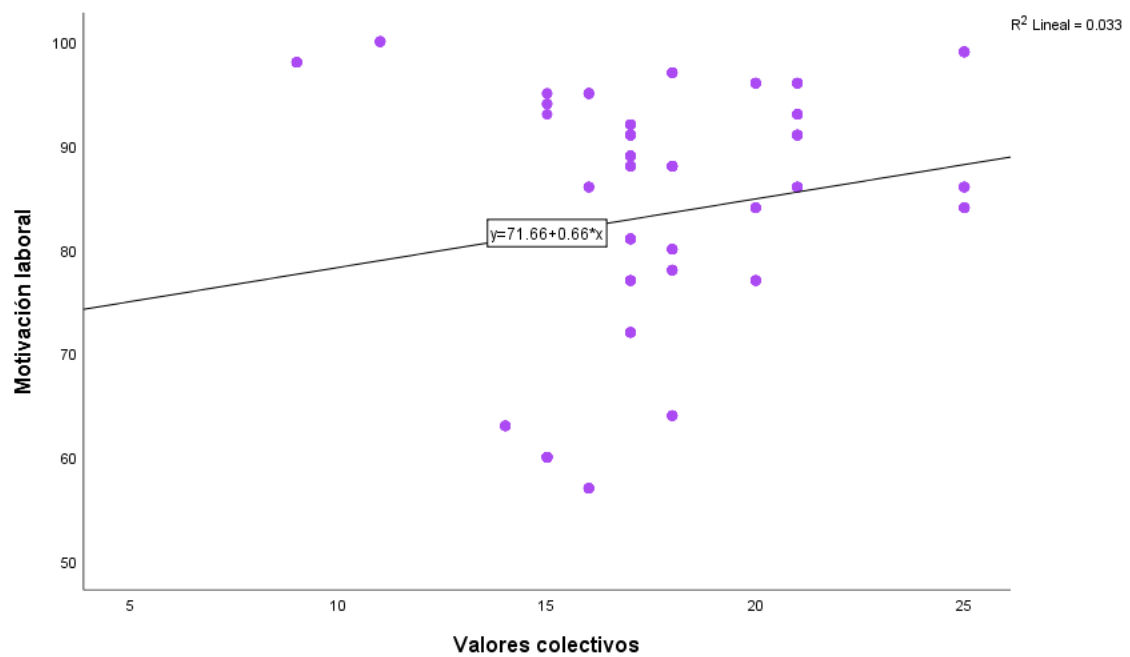
Análisis inferencial del modelo de regresión de la dimensión valores colectivos en la motivación laboral

Modelo	ANOVA		Coeficiente de correlación (Spearman)
	F	p-valor	
Regresión	10.17	.002	.189**

*Correlación significativa al nivel del .01

En la tabla 9 se observa que el ANOVA tiene un p -valor de .002 menor que 0.05, por lo que el modelo encontrado en la figura 9 es adecuado para los datos de la muestra, es decir la dimensión de los valores colectivos del clima organizacional influyen significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de una empresa de atención al cliente en el distrito de Ate. Además, según el coeficiente de Spearman (.189) existe una correlación positiva muy débil entre las variables.

Figura 9: Diagrama de dispersión de valores colectivos en la motivación laboral



Se observa que la nube de puntos tiene una tendencia lineal, cuyo modelo indica que la influencia del 3.3% en los puntajes de la motivación laboral se debe a los cambios en el puntaje de valores colectivos, además que por cada unidad que cambia los valores colectivos, la motivación laboral aumenta en 0.66 puntos.

Tabla 10

Niveles de clima organizacional en los colaboradores de una empresa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0
Moderado	274	91.3
Bueno	26	8.7
Total	300	100.0

En la tabla 10, se observa que el 91.3% de los colaboradores encuestados de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate indican que el clima organizacional es moderado, luego el 8.7% de ellos manifiestan que es bueno y ninguno indicó que el clima organizacional es malo.

Tabla 11

Niveles de motivación laboral en los colaboradores de una empresa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	230	76.7
Moderado	70	23.3
Alta	0	0
Total	300	100.0

En la tabla 11, se observa que el 76.7% de los colaboradores encuestados de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate presentan motivación laboral en el nivel bajo, luego el 23.3% de ellos se ubican en nivel moderado y ninguno tiene el nivel alto de motivación laboral.

V. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023. Los resultados obtenidos revelan que el clima organizacional tiene una influencia significativa en la motivación laboral, es decir que a medida que el clima organizacional mejora la motivación laboral se incrementa en los colaboradores. Estos resultados concuerdan con los realizados por Mogrovejo (2020), Cevallos (2021), Banegas y Cardona, (2017) y Quizhpilema y Chaca (2020), Porras (2019) ya que refieren que el clima organizacional influye de manera positiva en la motivación laboral en los trabajadores de diversas organizaciones. Por otro lado, estudios realizados por Gutiérrez (2020), Sánchez (2017), Burga y Sanchez (2020), Zuñiga (2021), Vargas (2019), Salinas (2022), Del Carpio (2018), Chavez (2018), Cordova (2018), Cruz (2019) y Solis (2018) nos refieren que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la motivación laboral; estos estudios concuerdan con lo encontrado en esta investigación; es decir, a medida que el clima organizacional incrementa la motivación laboral también.

Sin embargo, se evidencian estudios que obtuvieron resultados diferentes, donde Yantu (2018) encontró que no existe influencia entre el clima organizacional y la motivación laboral, este hallazgo puede deberse a que el grupo estudiado presenta características diferente a la de este estudio como son colaboradores de entidades financieras que están más motivados a desarrollar sus propias metas u objetivos personales, es decir motivados intrínsecamente afectando directamente a los objetivos de la organización ya que no se evidencia motivaciones extrínsecas que favorezcan a las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Por su parte, Pacheco (2021) afirma que no existe una influencia entre ambas variables, debido a que ambas han sido identificadas como variables independientes, a pesar que su diseño fue correlacional causal, presentando una correlación negativa baja a diferencia la encontrado en este estudio que fue correlación positiva.

Guevara (2021) en su investigación realizada en colaboradores de una UGEL con las variables pudo observar que dentro de la organización que los trabajadores no demuestran una estabilidad laboral, ya que en sus indicadores de cooperación y

responsabilidad del clima organizacional, se encontró que no están manifestados ni existe una percepción laboral en su organización por lo cual se llegó a esa conclusión.

Como primer objetivo específico se tuvo establecer si las dimensiones del clima organizacional que influyen en la motivación laboral; los resultados obtenidos indican que la dimensión relaciones interpersonales no influyen significativamente en la motivación laboral; esto difiere con Banegas y Cardona (2017) ya que mencionan que ambas variables guardan relación pero que deben ser potenciados para que el clima pueda mejorar. En relación a la dimensión estilos de dirección Burga y Sanchez (2020) se evidencia una influencia positiva, es decir que a mayor nivel de estilos de dirección mayor nivel de motivación tendrán. y Salinas (2022) afirma que existe una percepción positiva de estas dimensiones detalladas en su investigación, algunas de estas concluyen un porcentaje óptimo lo cual hace referencia a una percepción existente de un buen clima organizacional y motivación laboral en su organización.

En cuanto a la dimensión sentido de pertenencia este estudio encontró que existe una influencia significativa en la motivación laboral, corroborando la encontrada por Solis (2018), donde afirma que existe una relación moderada positiva con esta dimensión. En la misma línea, la dimensión retribución del clima organizacional en la motivación laboral indican que hay influencia entre las variables, estudios realizados por Cevallo (2021) han demostrado dicha la influencia; así como, Chavez (2018) donde refiere que a mayor retribución mayor será la motivación laboral.

Por otro lado, la dimensión disponibilidad de recurso del clima organizacional los resultados fueron que no influyen en la motivación laboral; esto concuerda con la encontrada por Porras (2019) refiriendo que no guardan relación entre ellas y que no existe una buena administración de recursos.

En la dimensión estabilidad laboral del clima organizacional se encontró que no influye en la motivación laboral, esto concuerda con los estudios de Porras (2019) y Vargas (2021); por su parte, Cruz (2019) difiere de lo encontrado en este estudio ya que, si hay una relación positiva entre la dimensión y la variable motivación

laboral, explicando que cuando existe una relación positiva la dimensión estabilidad laboral se incrementa la motivación laboral también lo hará.

Por su parte, la dimensión claridad y coherencia del clima organizacional influye en la motivación laboral estos hallazgos concuerdan con lo encontrado por Sanchez et. al. (2016), refiriendo que a mayor claridad y coherencia del clima organizacional mayor será la motivación laboral en sus colaboradores concluyendo y evidencia una correlación positiva entre la dimensión y la variable.

En la teoría se sustenta el clima organizacional, estas variables se pueden percibir por el mismo entorno de los colaboradores dentro de su organización, asimismo se considera que al cumplir ciertas necesidades de los colaboradores, ellos logran sentirse motivados y que de esta manera se evidencia que manifiestan un equilibrio entre sus necesidades personales (metas, objetivos, deseos y retos) y la obtención de buenos resultados para la empresa. Para Apaza (2018), nos refiere que para poder motivar a los colaboradores dentro de la organización, es necesario poder identificar los diversos indicadores que presentan los colaboradores acordes a sus relaciones interpersonales, lo cual les permitan la creación de un adecuado ambiente favorable, asimismo esto alude a un incremento favorable del clima organización que tienen con la empresa con el fin de poder mejorar la estabilidad laboral, crecimiento personal, cumplimiento de metas y objetivos empresariales y adaptación a los cambios internos de la empresa. Para Chen (2019) resalta la importancia de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal y que debe ser reforzado por la autonomía de los empleados y un sistema de reconocimiento y recompensas públicas. Esto es especialmente importante para crear una cultura y un clima orientados a la innovación.

El segundo objetivo específico del estudio esta referido a identificar los niveles del clima organizacional, siendo los resultados que el 91% de colaboradores se ubican en nivel moderado; estos hallazgos se acercan a los resultados del estudio de Zuñiga (2021) donde la tendencia es ubicarse en esta variable se encuentra en niveles regulares a aceptables de un 43%, debido a múltiples deficiencias como: regulación de las labores y los pagos justos a los colaboradores.

Con lo que respecta al tercer objetivo, este estudio encontró que el 76% de colaboradores se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 23.3% de ellos en un nivel moderado niveles bajo en la motivación laboral de motivación laboral. Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Vargas (2022) en Colombia, índices bajos en cuanto a motivación, refiriendo que puede deberse a las jornadas laborables, las interrelaciones entre los equipos. Así mismo, pueden indicar que existe una oportunidad de mejora en cuanto a la motivación laboral de los colaboradores de la empresa estudiadas.

Asimismo, en cuanto a la motivación laboral, se es respaldado por la teoría de Herzberg, quien propuso en su teoría bifactorial que al poder influir en la creación una sana motivación en cada persona, se podrá evidenciar resultados óptimos que podrán aportar de manera positiva dentro de una entidad. Asimismo, se debe tener un equilibrio entre su motivación intrínseca (intereses personales, condiciones favorables) que ayudaran tanto en su calidad de vida como profesionalmente y la motivación extrínseca (relaciones interpersonales, estabilidad laboral, condiciones de trabajo) de esta manera la organización se ve favorecida en base a los objetivos y metas planteadas ya e los colaboradores logran satisfacerlas.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Se comprobó que el clima organizacional influye en la motivación laboral, existiendo una correlación positiva débil entre las variables; es decir a mayor clima organizacional mayor será la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate.

Segunda. - Se encontró que las dimensiones estilos de dirección, sentido de pertenencia, retribución, claridad y coherencia, y valores colectivos del clima organizacional influyen significativamente en la motivación laboral. Sin embargo, las dimensiones relaciones interpersonales, disponibilidad de recursos y estabilidad laboral del clima organizacional no influyen en la motivación laboral ni se correlacionan entre ellas.

Tercera. - El clima organizacional que predomina en los colaboradores de una empresa de atención al cliente es el nivel moderado (91.3%), seguido el nivel bueno (8,7%) y ninguno de ellos se ubican en un nivel bajo. Es decir, que más del 90% perciben en la empresa que los colaboradores no logran apoyarse mutuamente, asimismo cuentan con escasa información y equipos para la realización de sus trabajos y que evidencian despidos cuestionables en la empresa.

Cuarta. -El 76.7% de los colaboradores presentan un nivel bajo de motivación laboral y el 23.3% de ellos se ubican en un nivel moderado y ninguno se ubicó en un nivel alto. Es decir, los colaboradores perciben una inestabilidad laboral, asimismo no logran ser reconocidos por sus logros, insatisfacción con sus salarios y ni que sus superiores reconocen sus logros laborales.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. – A futuro investigadores, tomar en cuenta el tipo y diseño de investigación para poder explicar las causas y efectos en las variables estudiadas, ya que solo este estudio llego metodológicamente a determinar una relación causal.

Segunda. – Se recomienda la utilización de otras alternativas de recolección de datos, como la de entrevistas estructuradas (respuestas más concretas) o semi estructuras para poder recabar información directa y respuestas más concretas de los entrevistados o diseños de tipo mixto.

Tercera. – La utilización de muestras probabilísticas para generalizar resultados debido a que este permitirá realizar inferencias estadísticas, estimar la precisión de los resultados de la muestra y ampliar la población, en lugar de limitar solo a una muestra de participantes.

Cuarta. – Por último, se recomienda a la empresa pueda generar una propuesta de programa, con el fin de generar espacios de mejora en las relaciones interpersonales, establecer un sistema de reconocimiento y recompensas, participación activa de los colaboradores, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, de manera gradual y evaluándolo el impacto del mismo.

REFERENCIAS

- Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista IIPS*, 13(1) 163 – 172. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Alvarez, J. y Rojas, J. (2021). La motivación intrínseca y extrínseca en el aprendizaje del idioma inglés: un estudio de caso en estudiantes universitarios de la ciudad de Medellín.”, *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*, ISSN: 1989-4155 (vol 13, Nº 5 mayo 2021, pp. 38-47). <https://www.eumed.net/es/revistas/atlante/2021-mayo/motivacion-intrinseca-extrinseca>
- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, IV(142),45-61.[fecha de Consulta 5 de Noviembre de 2022]. ISSN: 0482-5276. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>
- Arias, J y Covinos, M. (2021) *Diseño y metodología de la investigación*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Barboza, S. et al., (2021). *Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de motorepuestos Alarcón Perú*. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 31-41. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.161ç>
- Banegas, C y Cardona, D. (2017) Incidencia del clima organizacional en la motivación de los empleados de la Universidad Católica de Cuenca. *PODIUM Edición especial. Universidad Espritu Santo - UEES* <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/80/79>
- Borja, J. (2021). *Plan de comunicación interna en Pisende S.A.S.* (Tesis de grado). Corporación Universitaria Lasallista,

Colombia. <http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2976/1/20161mací183.pdf>

Bravo, A. et. al (2018). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos. En: *Entramado*. Enero - Junio, 2018. vol. 14, no. 1, p. 12-31 <http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2018v14n1.27127>

Bravo, M. (2020). *Clima organizacional y motivación laboral en trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones sede Tarapoto, 2019*. Universidad Cesar Vallejo, [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47051/Bravo_RDC-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Burga, A. y Sanchez, G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en la motivación e los colaboradores del hospital clinico provida S.A.C en el año 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7488/burga_vam-sanchez_cgb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cárcamo, D. (2021). *Diagnóstico de la motivación laboral de los trabajadores de los canales de distribución y venta directa de la compañía Enalsa Peru SAC-Piura*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3136/FCAD-CAR-MAD-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavez, C. (2018). *Clima Organizacional y Motivación Laboral del personal del Área de Compras de Trading Fashion Line, S.J.L. 2018*. Universidad Cesar Vallejo, [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36596/Ch%
%a1vez_LCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36596/Ch%c3%a1vez_LCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cevallos, J. (2021). *La influencia del clima laboral en la motivación de los servidores de la dirección de acción social inclusión y participación del gobierno provincial de Esmeraldas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. [Tesis de Doctorado, Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador] <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2733/1/Cevallos%20Cortez%20Julio%20Dar%C3%ADo.pdf>
- Chen, D. (2019). Organizational Climate. *Revista Colombiana de Psicología* Obtenido de <https://talkingtalent.prosky.co/articles/organizational-climate>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cordova, J. (2022). *Clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores administrativos de una universidad privada. Lima - Perú 2022. Universidad Cesar Vallejo, [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]* Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92734/Cordova_MJR-SD.pdf?sequence=1
- Cordova, Y. (2018). *Clima organizacional y motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital José Agurto Tello de Chosica - 2017*. Universidad Cesar Vallejo, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25304/Cordova_JYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, M. (2019). *Relación entre la motivación y el clima laboral en los trabajadores de la empresa Transmar Express S.A.C. de la ciudad Juanjuí, periodo 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio

institucional de la Universidad Señor de Sipán
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5913?show=full>

Cruz, J. (2018). *Clima Organizacional y Motivación Laboral en los colaboradores de la empresa International Bakery S.A.C, Lurigancho 2018*. Universidad Cesar Vallejo, [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19584/Cruz_HJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuerva, S. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4341/cueva_cs.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Del Carpio, R. (2018). *Clima Organizacional y Motivación Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cusco, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33880/delcarpio_sr-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Esteban, M. (2019). *Clima organizacional y motivación laboral en la escuela polivalente de arte de la provincia de La Rioja en el año 2018*. [Tesis de Pregrado, Fundación H. A. Barceló]. https://repositorio.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/snrd/index/assoc/HASH4df0.dir/BRC_TFI_Martin_Esteban.pdf

Feist, J., y Feist, G. (2006). *Theorias of Personality. 6ta Edicion*. New York. McGraw Hill.

Flórez, A. ., Toledo, N., & Ospina, Y. . (2020). Clima laboral y motivación: impacto que tiene el clima laboral en la motivación que impera en los colaboradores

de la planta IPS de la ciudad de Pereira - Risaralda. *Colección Académica De Ciencias Sociales*, 5(2), 2–24.
[Rhttps://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4019](https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4019)

Guevara, G. (2021). *Clima Organizacional y Motivación Laboral en los Trabajadores de la UGEL Contumazá, Cajamarca*. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73914/Guevara_CGI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutierrez, Z. (2020). Clima organizacional relacionado con la motivación del profesional de enfermería del Hospital regional de Ica 2017-2018. *Revista Enfermería a la Vanguardia* Vol 8 Num 1 - 12-19.
<https://doi.org/10.35563/revan.v8i1.313>

Herzberg, F., (1954), *Work of the Nature of Man, Cleveland: The World of Publishing Company*, pp. 71-91.

Hernández, C. & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1 (enero-junio), 75–79.
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Investiga UCV. (2020). Código de Ética en Investigación. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Jones, G & George, J. (2019). *Administración contemporánea (10.ª ed.)*. México: McGraw-Hill.

- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Division of Research, Harvard Business School, Boston.
- Lopez, M. (2019). *Motivación y su influencia con el clima organizacional de los docentes de una institución educativa. Guayaquil Ecuador, 2018. Universidad Cesar Vallejo, [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]* Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42699/Lopez_MEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. Epub 11 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Maja R. & Tjaša Š. (2021) *Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations*, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34:1, 775-806, DOI:<https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Manjarrez, N., Boza, J, & Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. Universidad y Sociedad. Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Epub 02 de febrero de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es
- Miranda, N (2019). *Motivación laboral en entidades privadas y públicas de la ciudad de La Paz*. Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/21403/NOEMI%20MIRANDA%20COLQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mogrovejo, M. A. (2020). *El Clima Organizacional y su Influencia sobre la Motivación del Personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor*.

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>

Moloche, M. (2020). *El clima organizacional: Un enfoque actual en la administración pública y privada*.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1276/Moloche%20Silva%2C%20Mario%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, B., et al. (2018). Systematic Reviews: definition and basic notions *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral*, 11(3), 184-186.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0719-01072018000300184>

Moreno, E. (2008). *Herramientas de Investigación*. Madrid, España: UNED

Nguyen, H. (2019). Motivation in Learning English Language: a case Study at Vietnam National University, Hanoi. *European Journal of Educational Sciences, EJES*, Vol.6 No.1. <http://dx.doi.org/10.19044/ejes.v6no1a4>

Pacheco, J. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de la empresa Fabricación de olla de metal S.A.*
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1717/1/TL_PachecoTorresJair.pdf

Peña, H. (2018). *Clima organizacional construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*
<http://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/view/4/13/150-1>

Peña, H. C., & Villón, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

- Porras, A (2019). *Influencia del clima organizacional en la motivación del profesional de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital Luis Nicasio Sáenz - PNP*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. [Tesis de Doctorado,] Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10850/Porras_ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. Revista de Divulgación científica de la universidad indoamericana, Vol. 9 Núm. 3. <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336/621>
- Rivera, D. & Hernandez, L. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Colombia. *Revista Espacios* <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>
- Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Revista Educación en Valores, 1(25), Universidad de Carabobo. Enero - junio 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf> https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93969/Salinas_CMJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Salinas, M (2022). *Relación entre clima organizacional y motivación laboral en los docentes de secundaria de las instituciones educativas públicas de Chimbote – 2021*. Universidad Cesar Vallejo. Enero - junio 2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93969/Salinas_CMJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quizhpilema, R. y Chaca, C. (2020). *Impacto del clima organizacional en la motivación de los funcionarios públicos: caso de estudio IFTH*. [Tesis de

Posgrado, Universidad Politecnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19408/1/UPS-CT008866.pdf>

Rodriguez, N. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del área de economía de la universidad nacimiento de Cajamarca, Cajamarca 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29185/Rodr%C3%ADguez_ANJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Salinas, M. (2022). *Relación entre clima organizacional y motivación laboral en los docentes de secundaria de las instituciones educativas públicas de Chimbote – 2021*. Universidad Cesar Vallejo, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93969/Salinas_CMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, N., Díaz, A. y García, T. (2016). Estudio del clima organizacional y la motivación, en una dependencia pública del estado de Veracruz. *Revista ciencia Administrativa* No 2 (Año 2016). <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/22CA201602.pdf>

Sanchez, H, Reyes, C y Mejia, K. (2018) *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Silva, E. et al., (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Region San Martin. *Revista Científica Institucional Tzhoecoen* Vol. 10 N°1. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781>

Solis, M. (2018). *Clima organizacional y motivación laboral en las enfermeras del Instituto Nacional Materno Perinatal Lima, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24462/Solis_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toro, F. y Sanín, A. (2013) *Gestión del clima organizacional: Intervención basada en evidencias*. Centro de investigación en comportamiento organizacional (Cincel). https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Toro-Alvarez/publication/315874314_Claridad_organizacional/links/59484149458515db1fd7090b/Claridad-organizacional.pdf

Vargas, P. (2022). *La motivación como fuente de productividad en un call center* [Tesis de Grado, Universidad Antonio Nariño]. Repositorio institucional de la Universidad Antonio Nariño. http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7186/1/2022_Paola%20Vargas.pdf

Vargas, L. (2019). *Clima organizacional y motivación laboral del usuario interno en el CAP I-3 Melitón Salas Tejeda de Essalud - Arequipa 2017*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8775/ENMvacalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Venero, A. (2016). *Estadística aplicada a las Ciencias Económicas y Administrativas*. Editorial Mar Abierto. https://issuu.com/marabierto/leam/docs/estadistica_aplicada_digital_conten
n

Wietrak, E., Rousseau, D. and Barends, E. (2021) *Work motivation: an evidence review*. Scientific summary. London: Chartered Institute of Personnel and Development. https://www.cipd.co.uk/Images/work-motivation-scientific-summary_tcm18-89562.pdf

Yantu, I. (2018). Organizational climate for work motivation stimulation in regional financial agency. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(2), doi:<http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.02.16>

Zuñiga, D. (2021). *Clima laboral y motivación en el área de fiscalización de trámites del Reniec - Lima, 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Señor De Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8502/Z%c3%ba%c3%b1iga%20Champi%20Dami%c3%a1n%20Ra%c3%bal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de las variables


Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Bravo, et al. (2018). lo define como un conjunto de particularidades distintas a otras organizaciones y de esta manera es relativamente permanente con el tiempo, de esta manera afectan al comportamiento del individuo	Instrumento que se mide mediante un cuestionario de 40 ítems distribuido en 8 dimensiones según escala de Likert	Relaciones interpersonales	Los colaboradores se ayudan entre sí mismos y tiene contacto con respeto y estima.	Variable cualitativa ordinal Escala e intervalos tipo Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Estilos de dirección	Algunos de los miembros directivos, buscan estimular y participar con sus colaboradores.	
			Sentido de pertenencia	El personal presenta compromiso y responsabilidad con lo propuesto con la organización	
			Retribución	Dentro de la empresa el personal cuestiona la remuneración u algunos beneficios	
			Disponibilidad de recursos	Los colaboradores cuentan con información, equipos y el aporte necesario para realizar los trabajos solicitados	

Estabilidad	Dentro de la empresa se ve evidencia el grado en que los colaboradores ven a la empresa como posibilidades de pertenencia y estima, o simplemente se realizan despidos cuestionables.
Claridad y coherencia en la dirección	Dentro de la organización encontramos un grado de claridad de la dirección que se brinda en la empresa, alineándose a las medidas de los programas que son cuestionables con las políticas de alta gerencia.
Valores colectivos	Se evidencia que en la organización el trabajador percibe que en el medio interno la cooperación, responsabilidad y el respeto mutuo no son los adecuados.

Motivación laboral	Es una fuerza psicológica, un motor que impulsa a los trabajadores, conllevan a realizar una serie de actividades que se llevan a cabo con el propósito de satisfacer necesidades, esta energía psicológica permite desarrollar tareas de diferente complejidad y en contextos diversos (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo, 2018).	Constructo que se mide mediante un cuestionario de 20 ítems organizados en las dimensiones motivación intrínseca y extrínseca según escala de Likert.	Motivación intrínseca	Avance laboral Reconocimiento Responsabilidad Logro	Variable cualitativa ordinal
			Motivación extrínseca	Supervisión Salario o beneficios Condiciones de trabajo	Escala e intervalos tipo Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

ANEXO 3

Consentimiento informado



Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate - 2023

Estimado(a) participante:
Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate". Esta investigación es desarrollada por estudiantes Junior Acha Torrejon y David Barrantes Cruz (Pregrado) de la carrera profesional de Psicología, de la Universidad César Vallejo del Campus Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Por este motivo, solicitamos su participación que consiste en llenar estos dos formularios de manera anónima. Por lo cual, la información que nos brinde será utilizada exclusivamente con fines académicos. Así mismo, es preciso especificar que no recibirá información, retribución o respuesta por su participación.

Requisitos:
- Ser mayor de edad

Si tiene alguna duda adicional, contactarse con los autores Junior Acha Torrejon: aachot7@uovirtual.edu.pe y David Barrantes Cruz: jbarrantesor21@uovirtual.edu.pe

24davidbarrantes@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán la aceptación del consentimiento informado y las respuestas de los cuestionarios
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en un cómodo y libre de la institución. Las respuestas de los cuestionarios serán codificados usando un número de identificación y, por lo tanto serán anónimas.


Declaro que habiendo leído las indicaciones respectivas de mi participación acepto de forma voluntaria colaborar en la presente investigación. *

Sí

No

ANEXO 4

Escala de Clima Organizacional



Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate - 2023

24davidbarrantes@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate - 2023

A continuación, se presenta un cuestionario que consta de 40 preguntas, la cual busca medir el clima organizacional en su empresa.
Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO) *

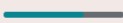
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soy aceptado por mi grupo de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los miembros del grupo son distantes conmigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El grupo de trabajo valora mis aportes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi jefe crea una atmósfera de	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El jefe es mal educado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El jefe desconfia del grupo de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mis aspiraciones se ven frustradas por las politicas de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realmente me interesa el futuro de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sin remuneración no trabajo horas extras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seria mas feliz en otra empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El ambiente fisico de mi sitio es adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El entorno fisico de mi sitio de trabajo dificulta la laboral que desarrollo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es dificil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La iluminación del área de trabajo es deficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa despide al personal sin tener el cuenta su desempeño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa brinda estabilidad laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa contrata personal temporal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La permanencia en el cargo depende de preferencias personales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entiendo de manera clara las metas de la Empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Algunas tareas a diario asignadas tiene poca relación con las metas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las metas de la empresa son poco entendibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir facilmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando las cosas sales mal las dependencias son rápidas en culpas a otras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las dependencias					

Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Atrás **Siguiente**  Página 2 de 3 Borrar formulario

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) · [Condiciones del Servicio](#) · [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

ANEXO 4

Cuestionario de Motivación laboral



Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate - 2023

24davidbarrantes@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate - 2023

A continuación, se presenta una serie de preguntas que consta de 20 preguntas, la cual busca medir la motivación laboral en su empresa. Se le solicita su amable colaboración y total veracidad al contestar las preguntas.

QUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL *

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
El trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El puesto de trabajo que ocupa, cuenta con tareas y actividades desafiantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha recibido capacitaciones para la realización de sus funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las capacitaciones recibidas son idóneas para la realización de sus funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Las capacitaciones recibidas son idóneas para la realización de sus funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su jefe inmediato reconoce su labor realizada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera usted que los reconocimientos en su institución se realizan de manera periódica para los colaboradores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trabajo que realiza tiene un alto nivel de responsabilidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera usted que le asignan responsabilidades extras al cargo que ocupa en la institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera usted que la labor que realiza le permite alcanzar sus metas como persona y profesional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Usted ha tenido la oportunidad de participar en proyectos institucionales que le permitan alcanzar éxitos profesionales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución le proporciona oportunidades de crecimiento profesional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se encuentra satisfecho por el apoyo que recibe de parte de su jefe cuando se presentan problemas en el	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se encuentra satisfecho por el apoyo que recibe de parte de su jefe cuando se presentan problemas en el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Usted considera que su jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para realizar su trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su jefe es el adecuado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que la remuneración que recibe está de acuerdo al trabajo que realiza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Usted recibe premios y/o incentivos por parte de la institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tienen la libertad de opinar y					

trabajo.					
Usted considera que el estilo de liderazgo adoptado por su jefe es el adecuado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que la remuneración que recibe está de acuerdo al trabajo que realiza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Usted recibe premios y/o incentivos por parte de la institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución le proporciona oportunidades de crecimiento económico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La institución cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considera que la institución le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la institución frente a sus jefes y compañeros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 5:
Autorización del uso del instrumento



Amancio Josué EGOÁVIL DORREGARAY
RUC: 10254565283

AUTORIZACIÓN DE USO DE INSTRUMENTO

Quien suscribe la presente,

Psicólogo Amancio Josué EGOÁVIL DORREGARAY, a solicitud de José David BARRANTES CRUZ, y Junior Alberto Martín ACHA TORREJÓN, quienes realizan la investigación titulada "Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente, 2023", donde utilizarán el instrumento coadaptado con Andrés SANCHEZ DÁVILA denominado ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO), propiedad de ACP-PsychoMetric.

Por lo tanto, se autoriza a las mencionadas personas UTILIZAR el instrumento señalado con el compromiso de compartir la data respectiva que incrementará una base estadística actualizada de este instrumento.

FIRMO este consentimiento esperando que el instrumento pueda brindarles un acercamiento psicométrico amigable al problema de investigación.

Lima, 21 de Noviembre de 2022.

ACP - PsychoMetric

Lic. Josué Egoavil D.
DIRECTOR

DNI 25456528

Solicitud de uso del Cuestionario de Motivación Laboral

Recibidos x



JOSE DAVID BARRANTES CRUZ -jbarrantescr21@ucvvirtual.edu.pe

24 ene 2023, 20:41



para zepa

Buenas noches Lic. Zepa Sosa.

Ante todo, me presento. Soy José David Barrantes Cruz, estudiante de la carrera de psicología de la Universidad Privada César Vallejo-

Perú, actualmente con mi compañero Junior Alberto Martín Acha Torrejón nos encontramos realizando mi proyecto de investigación titulada "Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023",

en el cual la solicitamos que nos pueda brindar la autorización de su Cuestionario de Motivación Laboral, de su propia adaptación del mismo instrumento de Parasdes (2019) con el fin de trabajar nuestro proyecto de investigación y utilizarlo para fines educativos y para

sacar el grado de licenciatura.

Espera atentamente su respuesta.

Saludos cordiales.

24 ene 2023, 21:05



ANDRES ALEJANDRO ZERPA SOSA <azerpas21@ucvvirtual.edu.pe>

Buenas noches estimado Junior Acha

En primer lugar me disculpo por el envío tardío del presente correo.

Yo, ZERPA SOSA, ANDRES ALEJANDRO autorizo a los alumnos JUNIOR ALBERTO

MARTIN ACHA TORREJON, con DNI 71337818, y JOSE DAVID BARRANTES CRUZ,

con DNI 71023201, a la utilización del cuestionario de motivación

laboral del cual se adaptó al contexto organizacional para que puedan

usarlo para fines académicos y de investigación para la obtención del

título de licenciados en Psicología titulado: Clima organizacional en

la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al

cliente del distrito de Ate, 2023.

Me despido de ustedes, sin antes desearles mucha suerte.

Saludos cordiales.

El mar, 24 ene 2023 a las 20:41, JUNIOR ALBERTO MARTIN ACHA TORREJON

(<aaachato7@ucvvirtual.edu.pe>) escribió:

← Responder

↪ Reenviar

Anexo 6: Autorización del instrumento

Anexo 7
Base de datos

Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate - 2023 (Respuestas) - Excel

David Barantes

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
	ID	RI1	RI2	RI3	RI4	RI5	ED1	ED2	ED3	ED4	ED5	SP1	SP2	SP3
1	1	4	4	2	1	4	5	1	4	1	2	5	3	4
2	2	4	4	2	1	4	5	1	4	1	2	5	3	4
3	3	5	5	2	1	5	5	1	4	1	2	5	3	4
4	4	3	5	2	1	3	4	1	3	1	1	3	1	3
5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	3	3
6	6	5	5	1	5	5	5	1	2	4	2	5	3	3
7	7	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5	4	4
8	8	5	5	2	1	5	5	1	5	5	1	5	4	4
9	9	5	5	2	3	5	5	3	5	5	1	5	5	4
10	10	5	5	3	3	5	5	1	5	5	1	5	5	4
11	11	5	5	2	2	4	4	1	4	4	2	4	4	4
12	12	4	4	2	2	4	4	1	4	4	2	4	4	4
13	13	4	4	3	3	4	4	2	4	4	1	4	4	4
14	14	3	4	3	3	4	4	1	5	4	1	4	4	4
15	15	4	5	2	1	5	5	1	5	4	1	5	3	3
16	16	3	4	3	3	4	4	1	5	4	1	5	3	3
17	17	5	5	2	1	5	5	1	5	5	1	5	5	2
18	18	5	5	1	1	5	5	1	5	4	1	4	3	5
19	19	4	4	2	2	4	5	3	4	1	2	4	3	5
20	20	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	2	3
21	21	5	5	1	4	4	4	2	5	1	1	4	4	2
22	22	4	4	4	4	3	4	1	3	2	1	5	4	5
23	23	4	4	1	1	3	4	1	5	1	1	4	4	2
24	24	4	4	2	2	4	4	1	3	3	2	4	2	2
25	25	4	4	2	2	4	4	1	3	2	2	4	5	2
26	26	3	4	2	2	3	4	1	5	2	1	3	2	3
27	27	5	5	1	5	5	5	1	5	1	1	5	5	4
28	28	5	5	1	5	5	5	1	4	2	1	5	5	5
29	29	5	5	1	5	5	5	1	5	1	2	5	5	5
30	30	3	3	5	5	3	4	2	4	3	2	5	4	1
31	31	3	4	3	3	3	4	1	4	2	2	5	2	5
32	32	5	4	3	3	5	5	2	4	2	2	5	4	5
33	33	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2
34	34	5	4	2	2	5	5	2	4	4	3	4	1	5
35	35	4	4	2	1	5	5	1	4	4	1	5	5	4
36	36	4	4	2	1	4	5	1	4	1	2	5	3	4
37	37	4	4	2	1	4	5	1	4	1	2	5	3	4
38	38	5	5	2	1	5	5	1	4	1	1	5	1	3
39	39	3	3	2	1	3	4	1	3	1	1	3	3	2
40	40	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	3	3
41	41	5	5	3	5	3	5	1	2	4	1	5	3	3
42	42	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	4
43	43	5	5	2	1	5	5	1	5	5	1	5	4	4
44	44	5	5	3	3	5	5	3	4	4	1	5	5	4
45	45	5	4	1	1	5	5	1	5	1	5	5	5	4
46	46	4	5	2	2	4	4	1	4	4	2	4	4	4
47	47	4	5	2	1	4	4	1	4	5	1	4	4	4
48	48	3	4	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4

Respuestas de formulario 1

Accesibilidad: todo correcto


85%

Anexo 8

Reporte del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=2131967132&u=1126003697&student_user=1&lang=es

feedback studio JOSE DAVID BARRANTES CRUZ | TESIS TUR.docx



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología

AUTORES:
Acha Torrejón, Junior Alberto Martín (Orcid.org/0000-0003-4675-787X)
Barrantes Cruz, José David (Orcid.org/0000-0001-6529-0510)

ASESORA:
Mgtr. López Rivera, Elizabeth Rocio (Orcid.org/0000-0002-3762-8109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Promoción de la salud, nutrición y salud ambiental.

LIMA-ATE
2023

Resumen de coincidencias

18 %

#	Fuente de Internet	%
1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	Entregado a Universida...	6 %
3	hdl.handle.net	1 %
4	E.M. Del Ángel-Salazar, ...	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %
6	docplayer.es	1 %
7	www.thelibrary.com	<1 %
8	www.revisaludpublica.s...	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %
10	Entregado a Universida...	<1 %
11	Entregado a Universida...	<1 %
12	vsip.info	<1 %
13	www.openaccessoj.s...	<1 %
14	american.aecid.es	<1 %
15	prezi.com	<1 %

Página: 1 de 30 Número de palabras: 7435 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

65

Anexo 9

Tabla 12

Prueba de normalidad de las puntuaciones de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p-valor
Clima organizacional	.161	300	.000
Motivación laboral	.149	300	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 12 se observa que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de ambas variables en cuanto al p-valor son menores que .05 por que las puntuaciones no tienden a una distribución normal, por lo que utilizó el coeficiente de Spearman para analizar la correlación entre ellas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOPEZ RIVERA ELIZABETH ROCIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DE COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL DISTRITO DE ATE - 2023", cuyos autores son ACHA TORREJON JUNIOR ALBERTO MARTIN, BARRANTES CRUZ JOSE DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOPEZ RIVERA ELIZABETH ROCIO DNI: 32972288 ORCID: 0000-0002-3762-6109	Firmado electrónicamente por: ELOPEZRI el 10-08- 2023 21:01:52

Código documento Trilce: TRI - 0629406