



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Estrategias de Motivación Laboral para Mejorar el Clima Organizacional en la Empresa Transporte Delgado Rodríguez SAC, 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Altamirano Cusma, Sandra Jackeline (ORCID: 0000-0002-9966-9913)

Meza Zumaeta, Saly Tatiana (ORCID: 0000-0002-0948-3366)

ASESORA:

Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (ORCID: 0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones.

CHICLAYO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a todos nuestros docentes que nos apoyaron en el transcurso de nuestra carrera profesional, llenándonos de conocimientos previos, que nos será de gran ayuda para lograr concluir correctamente nuestro proyecto de investigación, a mi madre que desde el cielo guiará mi camino y mi padre por su dedicación durante todo este tiempo.

Sandra Altamirano Cusma.

Dedicada a mis padres y a mi hermana por la confianza que depositaron en mí, hoy en día estoy a punto de culminar uno de mis más grandes sueños que es haber salido adelante contando con una carrera universitaria, la cual me servirá de gran ayuda para tener un mejor futuro y a mis docentes por guiar mi camino durante mi vida universitaria.

Saly Tatiana Meza Zumaeta.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, por su gran acogida en sus aulas en la cual se acentuaron mis conocimientos y capacidades profesionales los cuales fueron esclareciendo y mejorando mis metas y estrategias de sobre salir adelante siempre con mucho compromiso y voluntad.

Saly Tatiana Meza Zumaeta.

Brindar un cordial y sincero agradecimiento a todos los Maestros, licenciados y mi asesor La Mgr. Patricia Ivonne Chávez Rivas, por la buena base que nos brindó, inculcando responsabilidad y tolerancia construida en cada uno de nosotros para así saber enfrentar cualquier problema que se nos enfrente. Gracias a Dios y a todos los que nos apoyaron en todo nuestro camino al éxito.

Sandra Altamirano Cusma.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN:	vii
ABSTRACT:	viii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO:	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización:	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidades	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN:	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. PROPUESTA	42
REFERENCIAS	52
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población Y Muestra producción.....	18
Tabla 2: Validez De Encuesta	20
Tabla 3: Validez Guía De Entrevista.....	20
Tabla 4: Motivación Laboral.....	23
Tabla 5: Recompensas.....	23
Tabla 6: Estándares.....	24
Tabla 7: Sentimiento de Identidad.....	25
Tabla 8: Lealtad grupal y Trabajo en equipo.....	26
Tabla 9: Comunicación y Toma decisiones.....	27
Tabla 10: Nivel Jerarquía.....	28
Tabla 11: Plan de Acción de la Propuesta.....	30
Tabla 12: Validacion de Propuesta.....	35
Tabla 13: Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta.....	50
Tabla 14: Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Motivación Laboral.....	23
Figura 2: Recompensas.....	24
Figura 3: Estándares.....	25
Figura 4: Sentimiento de Identidad.....	26
Figura 5: Lealtad Grupal y Trabajo.....	27
Figura 6: Comunicación entre directivos y toma de decisiones	28
Figura 7: Nivel de Jerarquía.....	29
Figura 8: Cuadro de Operacionalización y Variables.....	56
Figura 9: Matriz de Consistencia.....	58
Figura 10: Cuestionario.....	60
Figura 11: Guía de Entrevista.....	61
Figura 12: Ficha de Validación de Instrumento.....	62
Figura 13: Ficha de Validación de Instrumento.....	64
Figura 14: Ficha de Validación de Instrumento.....	66
Figura 15: Validación de Propuesta.....	68
Figura 16: Validación de Propuesta.....	70
Figura 17: Validación de Propuesta.....	72
Figura 18: Carta N°056-2021-UCV-CH-EPA.....	74
Figura 19: Carta N°055-2021-UCV-CH-EPA.....	75
Figura 20: Guía de entrevista respondida.....	76

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general proponer estrategias de Motivación laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez S.A.C, Chiclayo. La metodología que fue aplicada en esta investigación es de tipo descriptiva, con un enfoque mixto y un diseño no experimental, donde se utilizó un cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa y una guía de entrevista al gerente, para así poder identificar la problemática y deficiencias que la empresa tiene respecto al tema. Los resultados que se obtuvieron en la encuesta a los 30 colaboradores, nos sirvió de refuerzo para generar una propuesta que ayudara a la institución y así pueda mejorar su clima organizacional, debido a que si el personal está motivado optimizara sus procesos a la hora de realizar sus funciones, alcanzando un ambiente sano con mayor eficacia en sus objetivos. Podemos concluir diciendo que las de estrategias de motivación laboral optimizara el clima organizacional, ya que se lograra establecer una mejor relación interpersonal con incentivos y una buena comunicación, permitiendo así que cada colaborador se sienta comprometido con la empresa mejorando sus resultados.

Palabras claves: Clima, motivación, organización, objetivos y estrategias.

ABSTRACT

The present research work had as general objective to propose work motivation strategies to improve the organizational climate at Transportes Delgado Rodríguez S.A.C. in the city of Chiclayo. The methodology that was applied in this research paper is the descriptive method, with a mixed approach and a non-experimental design, where a survey questionnaire was applied to the organization collaborators and an interview guide was provided to the manager, in this way we were able to identify the problems and deficiencies that the organization has in this respect. The obtained results in the survey, given to thirty (30) collaborators, were used to support a proposal that will help the organization and will improve its organizational climate because a motivated personnel will optimize their processes when performing their duties, reaching a healthy environment with the highest efficiency in their objectives. We can conclude by proposing that the work motivation strategies influence in the organizational climate optimization because a better interpersonal relationship will be achieved, including better incentives and good communication, allowing each collaborator to feel compromised with the organization and in this way improving their results.

Keywords: Climate, Motivation, Organization, Objectives and Strategies.

I. INTRODUCCIÓN:

El clima Organizacional es un tema muy importante, debido a que todas las empresas buscan mejorar en ese aspecto dentro de ellas, logrando así que sus empleados se sientan cómodos en su centro laboral y tengan una mente creativa y realmente lucrativa, diferenciándolos de la competencia. Un buen clima organizacional ayuda a que los trabajadores mejoren la productividad logrando que la empresa llegue a cumplir todos los objetivos propuestos en un tiempo determinado. Remotamente el clima organizacional es un problema interno muy grave que causa que los colaboradores no se sienten cómodos dentro de sus puestos, ocasionando deficiencias en sus funciones y pérdidas dentro de la empresa, existen diferentes estrategias o incentivos al personal que ayudan a mejorar y contribuir un ambiente laboral sano y competitivo.

Por otro lado, Gonzáles, Ramírez, Terán, y Palomino. (En la revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 2021) en su artículo titulado “Clima organizacional en el sector público Latinoamericano.”, nos indica que, las empresas han realizados distintos estudios para poder llegar a entender mejor este problema dentro del sector público, pero este carece de investigaciones. En las organizaciones públicas existen muchos factores, que afectan el proceso de mejora en el clima organizacional, como la rotación de altos mandos o jefes directos que deben cumplir el rol de informar a los empleados los diferentes proyectos, existiendo una falta de comunicación que perturba la mejora del dicho problema. Es por ello que el artículo nos muestra algunas formas de mejora, tales como la utilización de una comunicación horizontal facilitando la información crucial de los nuevos proyectos y también formando conexiones entre los trabajadores reparando el ambiente laboral desgastado dentro del sector público latinoamericano.

Así mismo algunos diarios revelan que el clima organizacional a nivel mundial ha cambiado, tanto de manera interna como externa, el (Velasco, 2020), en su artículo titulado ¡No somos los mismos! El clima laboral a ocho meses de las cuarentenas”, tomo como referencia al artículo “the lancet”, que afirma que la organización mundial de la salud declaró el covid-19 como pandemia, donde

surge la pregunta: ¿cómo se sienten los trabajadores hoy en día?, los trabajadores saben que surgió un gran cambio, ya que las realidades y expectativas no son las mismas, porque las salas de descanso, almuerzos y oficinas de trabajo dejaron de tener la misma notabilidad, es decir los beneficios tuvieron que cambiar, diluyéndose de su normalidad porque el contacto físico debió reducirse al máximo, para evitar el contagio, convirtiendo así a muchos hogares como sus centros de labores e invadiendo su espacio personal, se han realizado encuestas donde los jóvenes indican que las empresas han perdido un poco el interés de cómo se sienten sus colaboradores en sus puestos de teletrabajo, por último se dice que la estabilidad laboral es una gran amenaza donde los trabajadores ven riesgos de oportunidades personales, beneficios, salarios y seguridad laboral. La revista también tomó como referencia una encuesta elaborada por Gallup que se realizó entre julio y agosto, nos indicó que los jóvenes se sienten muy poco motivados y no están preparados para enfrentar sus distintas tareas diarias, en comparación con los de mayor edad que están encargados de las tareas de manera remota.

Diferentes diarios nos muestran la importancia del clima organizacional que influye mucho en el comportamiento del empleado y su compromiso con la empresa, el (Diario Andina, 2021) en su artículo titulado ¿Se puede medir el clima laboral?, nos afirma, que el clima organizacional se construye a base de trabajo y esfuerzo, que esta función está* dentro del área de recursos humanos que deberá de velar por el bienestar del talento humano de la empresa, nos explica que se debe afianzar lazos y experiencias a los empleados con la empresa durante su crecimiento laboral dentro de ella, todo esto dependerá de la comodidad del trabajador con la organización. Para contribuir un buen clima organizacional se deben observar diferentes factores como la empatía, aprender a escuchar a los demás, las experiencias laborales y formación de líderes que puedan potenciar al equipo y así lograr mejores resultados.

Diario Andina (2021) en su artículo titulado “Sepa cómo mantener un clima laboral positivo en tiempos de confinamiento” nos muestra que en nuestro país el clima laboral juega un rol muy importante, ya que está relacionado con la satisfacción de los colaboradores en sus centros de trabajo, si el ambiente es atractivo y estimulante se formaran grandes equipos comprometiéndose así con

los objetivos y logros de la organización, lo primero que las empresas deben realizar es, un diagnóstico para ver el estado del clima organizacional mucho más en los tiempos de covid-19 que ha obligado a las empresas a implementar esquemas de home office para así continuar con sus operaciones, en estos tiempos difíciles, el punto clave para llevar un mejor nivel de organización es la comunicación que los líderes muestran con sus equipos para así alinear los distintos problemas dándoles importancia a cada esfuerzo que realizan los empleados, los jefes en estos tiempos de crisis, deben mostrar actitud positiva ante esta situación para así contagiar el entusiasmo y motivar a sus equipos, Las empresas saben que estos momentos de crisis representa un gran desafío ya que se debe actualizar muchos procesos para que así los trabajadores continúen con sus actividades sin dejar de lado la salud de los trabajadores.

En el ámbito local podemos ver que muchas empresas no están tan informadas de la importancia del clima organizacional, por lo cual, existe una falta de comunicación y dejadez hacia sus empleados, para informar y adecuar un ambiente agradable para el trabajador. Por lo tanto, es de vital ayuda entender el valor que este tema tiene dentro de las organizaciones, la empresa deberá tratar de formar vínculos que faciliten su crecimiento laboral, obteniendo más colaboradores contentos que contribuirán en el alcance de sus objetivos.

La empresa transporte delgado rodríguez S.A.C está dedicada al rubro de transporte público de pasajeros, establecida ya más de 10 años en la sociedad teniendo como dueño Martin Delgado Rodríguez esta empresa tiene como rutas principales a los lugares de chota, Cajamarca, entre otros. En esta organización surgen varios conflictos por parte de los trabajadores, ellos no se sienten tan identificados con esta, existen conflicto y desigualdad entre compañeros, no hay un buen clima labor, falta de atención al personal por parte de la empresa. Existe preferencias del personal antiguo, logrando así que estos trabajadores nuevos no se sientan tan cómodos se aburran y renuncien a sus puestos de trabajo. En tal sentido el clima organizacional no es tan bueno, lo que repercute en el desempeño de los trabajadores y los resultados que debe tener al final del periodo económico muestran la falta de un buen ambiente laboral, para superar este problema proponemos estrategias de motivación laboral para mejorar dicho

problema que ocurre dentro de esta organización generando así un bajo rendimiento de la empresa.

La siguiente investigación tiene como necesidad el estudio del clima organizacional, que busca mejorar la problemática dentro de una organización, en la cual encontramos plasmados diferentes situaciones que impiden optimizar la estabilidad laboral de sus trabajadores, tales como la falta de comunicación, rotaron de personal, carencia de empatía y compañerismo, falta de incentivos y lo más importante el poco liderazgo de las diferentes áreas dentro de la empresa, es por ello que distintas investigaciones nos muestran que existen múltiples factores que pueden llegar a mejorar el clima organizacional, por la cual optamos por implementar estrategias de motivación laboral para mejorar el desempeño y ambiente dentro de los empleados y así la organización pueda alcanzar sus objetivos previos.

En cuanto a la justificación a la investigación en el aspecto metodológico se utilizaron instrumentos y técnicas para la recolección de datos, los cuales nos ayudaran al estudio y mejora de nuestras variantes, tales como encuestas e investigaciones relacionadas con la problemática, los cuales nos brindan algunos antecedentes de procesos y estrategias que nos ayudara a facilitar la investigación, y en cuanto a la justificación social el reciente estudio permitirá conocer las diferentes estrategias de motivación para mejorar el clima organizacional, y Con el presente trabajo se buscó mejorar y solucionar los distintos problemas, que presentan empresas en el clima organizacional y esto servirá como guía para optimizar esta clase de problemas dentro de las organizaciones. La Justificación teórica de la investigación se fundamentó artículos académicos, revistas especializadas, diarios que permitió sentar una base científica a la investigación, que está realizada con la finalidad de apoyar y que sirva como guía a todos los estudiantes que realicen trabajos similares aportando de esta manera en sus conocimientos.

Con referencia a la formulación del problema, se planteó la siguiente pregunta ¿De qué manera las Estrategias de Motivación mejoraran el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC - Chiclayo? Para este para esta Investigación se determinó el siguiente objetivo general

Proponer Estrategias de Motivación laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo, el cual se logró mediante los siguientes objetivos específicos: (1) Analizar el nivel de motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo (2) Identificar los factores del clima organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo (3) Diseñar las Estrategias de Motivación Laboral para la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo (4) Validar la propuesta de Estrategias de motivación Laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo. Esta investigación se propuso como hipótesis general: Las estrategias de Motivación mejorara el Clima Organizacional de la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC.

II. MARCO TEÓRICO:

Borda, Mora, Sabogal, Calderón y Betancourt (2020), en su tesis “Clima organizacional en el talento humano de alpha credit Colombia”, indica que su objetivo general es “determinar el nivel de satisfacción de los empleados en base al clima organizacional de alpha credit Colombia”, donde se aplicó un método de investigación cualitativa, con una técnica de estudio virtual y una encuesta en Google Forms para determinar si el ambiente, condiciones físicas, valores, necesidades, actitudes, motivaciones y relaciones, realmente permite que el comportamiento de cada individuo sea positivo para la empresa, la población fue de 329 colaboradores y su muestra es la equivalente a su población, se aplicó un cuestionario, el cual nos arrojó los siguientes resultados, 55.2% indica que dan soluciones frente a los problemas entre compañeros y el 48.3% afirma que hay un buen clima laboral, cabe destacar que la satisfacción es el resultado de la motivación en las empresas internacionales. En conclusión, podemos ver que el plan de motivación que ellos aplicaron es muy importante para crear un ambiente agradable y equilibrado generando la satisfacción de los colaboradores en las empresas.

Quizhpilema, y Chaca (2020) en su tesis titulada “Impacto del clima organizacional en la motivación de los funcionarios públicos: Caso de estudio IFTH”, el objetivo general es “analizar el impacto del clima organizacional en la

motivación de los funcionarios políticos del instituto de fomento al talento humano”, se aplicó un tipo de investigación cuantitativo, donde su población es Finita de 341 colaboradores, la muestra se calcula usando una formula elaborada por Fisher y Navarro, de esta manera se establece en 57 el número mínimo de personas a encuestar para evaluar la percepción de la calidad del clima organizacional, se utilizó un cuestionario basado en la teoría de David McClelland, el cuestionario se compone de 20 ítems con una calificación del 1 al 5, de la encuestas aplicadas tenemos como resultado un nivel medio en las estrategias de motivación en sus dimensión de logro, afiliación y poder, dicho nivel no es muy aceptable, lo que significa que la empresa tiene que mejorar sus niveles de motivación, aplicando estrategias que le ayudaran a mejorar el nivel de satisfacción de cada uno de los colaboradores dentro de las organizaciones.

Archila, Cuero, Gómez, Mendoza y Quinchia (2020) en su tesis “Estrategias de motivación que mejoran el desempeño laboral y la productividad en la empresa HID”, esta investigación tiene como objetivo general “Describir las estrategias de motivación que mejoran el desempeño y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa HID”, su enfoque es de tipo cuantitativo, así mismo su población es de 10 colaboradores y su muestra es la misma que su población, donde se aplicó un cuestionario con una serie de preguntas de 25 ítems, según la muestra un 70% considera que la entidad maneja una buena comunicación con el jefe inmediato, lo que indica que el ambiente laboral es satisfactorio, en cuanto a la mejora de relaciones interpersonales el 80% considera que maneja buenas relaciones lo que indica que el ambiente laboral es satisfactorio en cuanto a Comunicaciones y relaciones. En conclusión, se define que las estrategias de motivación son importantes e influyentes en el desempeño y rendimiento de cada colaborador, ya que esto genera seguridad laboral siendo esta una base muy importante para la estabilidad laboral.

Meléndez (2019) En su tesis titulada “Propuestas de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de salud Chachapoyas 2019”, su objetivo general es “Proponer estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Chachapoyas 2019”, esta investigación aplicó

un enfoque Descriptivo-propositivo, su población es de 40 colaboradores de la Red de Salud de Chachapoyas, la muestra es la misma cantidad población, el mismo instrumento utilizado fue un cuestionario donde el 30% está totalmente de acuerdo con los incentivos y/o documentos de felicitaciones que mejoran el desempeño laboral, el 45% está de acuerdo con las estrategias de motivación que aplica la empresa para su desarrollo dentro de ellas, el 15% se encuentra en un nivel indeciso y un 5% en desacuerdo, dichas estrategias motivacionales que se han diseñado son acorde a las seleccionadas dentro de ellas como las de reconocimiento al mejor trabajador del mes, al cual se le otorgará un certificado que le reconozca como tal, esta estrategia debe estar orientada a promover una vida sana entre los trabajadores ayudándoles en el desempeño laboral, este proyecto nos ayudará en nuestra investigación a mejorar nuestro plan de estrategias motivacionales que permitan un mejor desempeño laboral en las organizaciones .

Geraldo, Soria, Rosello y Buendía (2020) en su tesis “Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución educativa emblemática Isabel de la católica, Lima – Perú”, su objetivo principal es “Analizar los indicadores de la motivación y desempeño docente para determinar un modelo factoriales”, su enfoque es cuantitativo, se aplicó una encuesta creando 23 reactivos y agrupándolas en 4 dimensiones competencia 8 ítems competencia metodológica 6 ítems competencia personal 5 ítems y la competencia participativa 4 ítems, en la encuesta aplicada los resultados evidencian que la motivación influye en el desempeño docente, ya que la motivación trasciende en la medida que favorece un mejor desempeño docente, el grupo dos arroja un resultado del 24.24% en eficiencia docente regular asimismo se concluye que la motivación y les empello tienen una alta relación y se refiere y se infiere que la motivación tiene una gran importancia para presidir un eficiente desempeño docente basado en competencias técnicas y metodologías participativas y personales. En conclusión, se dice que esta investigación repercute significativamente en la vida personal y profesional de cada colaborador, que con lleva al crecimiento y / o mejora la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje en los estudiantes, se concluye que al analizar los indicadores de

motivación y desempeño permitieron determinar un modelo factoriales que nos ayuda a percibir los resultados de las instituciones y empresas.

Lozano (2019) En su tesis titulada “El clima organizacional en el desempeño laboral en el equipo de comercialización de una empresa farmacéutica en el 2019”, su objetivo principal es “Describir e interpretar de qué manera se presenta el clima organizacional en el desempeño laboral en el equipo de comercialización de una empresa farmacéutica en el 2019”, el enfoque aplicado es un estudio cualitativo, donde su población es de 25 colaboradores, el tamaño de la muestra será de 6 trabajadores , las técnicas e instrumentos aplicados fueron una guía de entrevista , guía de observación y ficha de análisis de documentario, En conclusión se define que los colaboradores del área comercial de laboratorio actualmente mantienen un ambiente de confianza y apoyo constante por parte de sus superiores, la categoría de responsabilidad nos ayudará a mejorar el ambiente de trabajo creando mayor desempeño en las distintas áreas.

Idrogo (2017) en su tesis “Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública”, como objetivo general es “Elaborar una estrategia de motivación basada en la dinámica del proceso que contribuya con la satisfacción de los colaboradores de la red de servicios de salud Chiclayo”, el enfoque de investigación es cualitativo donde su población estuvo constituida por 32 colaboradores, y su muestra es la misma que su población, los instrumentos de investigación fue aplicar un cuestionario como técnica principal para evaluar el nivel de motivación de los colaboradores , donde se pudo identificar que el 96.9% presenta una motivación moderada y el 3.12% una motivación alta, asimismo el diagnóstico actual de la dinámica aplicada indica que los colaboradores presentan un 68.75% de motivación moderada Y sólo el 6.25% presenta insatisfacción laboral. Por lo tanto, se dice que si se aplica una estrategia de motivación se va a contribuir una mejora en la satisfacción laboral. Las empresas en la actualidad deben mejorar el ambiente de trabajo aplicando una capacitación constante logrando así un trabajo flexible, y lo más importante que las organizaciones reconozcan el esfuerzo de cada colaborador logrando una estabilidad laboral.

Llatas (2020) en su tesis “Relaciones entre la motivación y el clima laboral en el departamento de medicina del hospital regional docente las mercedes de Chiclayo”, el objetivo principal es “Hallar la relación de la motivación con el clima laboral del departamento de medicina del HRDLM”, su enfoque de investigación es cuantitativo de acuerdo al objetivo de estudio, se ha considerado una población de 28 colaboradores y su muestra es la misma que su población, donde se aplicó un cuestionario y el resultado a nivel de motivación es moderada con un 56.25%, el 24.11% representa un nivel bajo y el 14.29% alcanza el nivel alto, podemos concluir que estos resultados permitieron determinar la relación que existe entre clima laboral y motivación se comprueba la importancia de mantener un buen personal motivado y aquel que no esté motivado genera un mal clima laboral perjudicando a sus compañeros esto significa que a mayor incremento de motivación mejor será el ambiente en las organizaciones.

Vilela (2020) en su tesis titulada “Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa seinelge S.A.C. Chiclayo”, su objetivo general es “Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa seinelge S.A.C”, donde su enfoque de investigación es aplicativo y su población es de 30 colaboradores y la muestra considerada es la misma que la población donde se aplicará técnicas e instrumentos como encuestas que nos va a permitir el diagnóstico de motivación y desempeño laboral en el pre test nos arroja estándares de deficiencia malos, con un 34% de insatisfacción laboral, se diseñó un plan de estrategias motivadoras y estrategias higiénicas donde el pos test mejoró en un 92% y su consideración era buena, las empresas deben plasmar más incentivos, que ayuden a los trabajadores a no abandonar sus puesto y puedan así seguir alcanzando sus metas de forma constantes en un ambiente tranquilo y agradable, por último se determinar que es muy importante diseñar estrategias de motivación.

En el ámbito empresarial es muy frecuente encontrar casos de un mal clima organizacional, donde las estrategias de motivación laboral vienen a cumplir un rol muy importante desarrollando así las necesidades extrínsecas de cada trabajador, una vez percibido los puntos de necesidad de cada colaborador es allí donde las empresas aplican estímulos de motivación positiva que se basa en compensaciones, premios y reconocimientos de un buen trabajo logrando así

mantener motivados a los empleados. La motivación es un factor muy importante que cada empresa debes mantener, logrando así el compromiso de cada empleado para ofrecer su máximo rendimiento teniendo como fin haber logrado los objetivos empresariales marcados.

Rivera (2020) nos define que la motivación en el trabajo es un conjunto de actividades eficientes que el empleado realiza para mejorar el proceso de la función encomendada, eso ayuda a que el trabajador las realice de manera más proactiva. La motivación laboral dentro de la organización es un punto muy importante, debido a que refuerza al empleado optimizar sus diligencias dentro de la organización con un beneficio común.

García, Guirado y Ros (2018) cito a Maslow (1943) nos afirma que la teoría de la Pirámide de necesidades de Maslow, donde nos indica que primero debemos reconocer las necesidades y motivos que influyen en el ser humano en base a su comportamiento laboral para obtener un beneficio de todo ello, por lo tanto nos afirma que el humano es como un animal que actúa por instinto y que buscara satisfacer sus necesidades primordiales como son las necesidades fisiológicas: seguridad, sociales, estima y autorrealización personal a la hora de cumplir sus objetivos dentro de una organización o vida diaria. Asimismo, (Maslow, 1982) afirma que las personas saludables y que ya están auto realizadas de manera profesional requieren cumplir sus necesidades en un orden jerárquico, en las cuales encontramos las de supervivencia y autorrealización personal de cada individuo, es decir que busquen satisfacer y priorizar la que ellos crean que es más importante para su desarrollo, siempre cumpliendo un proceso o orden según cada necesidad dentro de su pirámide.

García et al. (2018) cito a Herzberg (1959) donde nos define la teoría de los dos factores de Herzberg, indicando que la motivación intrínseca, está reflejada en la satisfacción de cada individuo a la hora de cumplir algún objetivo propuesto, que es ocasionado por imposiciones e incentivos. En el cual podemos encontramos al factor de higiene que engloba todas las condiciones del ambiente en el que laboran los trabajadores, es decir, los factores de higiene aun no llegan a motivar directamente a las personas, deben ser tratados para limpiar el entorno del trabajo o las situaciones del trabajador, de forma que no estén desmotivados.

Entre los factores de higiene podemos encontrar políticas administrativas, tales como: (1) la supervisión: es una actividad que tiene como fin ayudar a que todos los procesos dentro de una organización para que lleguen a cumplirse de una manera óptima (2) relaciones interpersonales: son asociaciones entre un grupo de personas o dos, que comparten sensaciones parecidas en similares gustos (3) condiciones físicas: es la capacidad que tiene un individuo a resistir cualquier tipo de actividad (4) seguridad laboral: son las condiciones que tiene la empresa para lograr minimizar cualquier accidente dentro de ella (5) beneficios y salario: es la compensación monetaria e incentivos que la organización brinda al empleado (6) políticas de la compañía: son todos aquellos criterios que se tomaran en cuenta para llegar a un objetivo en común. Mientras que el factor de motivación vincula los aspectos más específicos y profundos del puesto establecido, asimismo podemos decir que ese factor aumenta la motivación y las ganas por cumplir un objetivo, como las (1) necesidades básicas de la persona: que son las fundamentales para la supervivencia del ser humano (2) relacionadas con el crecimiento personal: que son los logros y reconocimientos que obtienen durante toda su vida (3) la autorrealización es la satisfacción que haber alcanzado una meta deseada.

Mejía (2019) cito a Méndez (2006), nos define al clima organizacional como un grupo de comportamientos producidos y percibidos por cada uno de los empleados en un ambiente, que nos muestra las condiciones de vida y su interacción social dentro de una estructura organizacional, donde influye mucho su conducta, virtudes, valores, costumbres, ambientes físicos y sociales que establecen el bienestar laboral de cada individuo en un ámbito interno. Asimismo, (Lewin, 1951) en su definición nos afirma que la conducta humana forma parte de un campo psicológico y que depende de un ambiente personal, que alianza la unión de estas características con el fin de mejorar el clima laboral que es importante para lograr alcanzar los objetivos propuestos dentro de la organización. Por otro lado, (Argyris, 1957) define al clima organizacional como un conjunto de creencias, hábitos, valores y actitudes, permitiendo relacionar y delimitar subculturas de diferentes individuos que forman parte en una organización, que generan un valor agregado para identificar el comportamiento de cada uno de ellos. (Litwin y Stinger, 1968) nos afirma que el clima

organizacional como una particularidad relativa de comportamientos que establece el ambiente interno de una organización, que tiene una relación con la motivación de los colaboradores dentro de la empresa.

Mejía (2019) cita a Schneider y Hall (1972) que nos explica su modelo llamado Modelo de Schneider y Hall que hace una reseña al comportamiento del colaborador dentro de la organización, nos afirma que no depende solo de los factores de la empresa, sino de las apreciaciones que la persona tiene con la organización en sus normativas, políticas y procedimientos, debido a que esto va más allá de ciertos comportamientos o características que tiene cada individuo y sus interacciones dentro de ella. El modelo de Schneider y Hall busca mejorar el clima organizacional dentro de la empresa mejorando las relaciones existentes entre los colaboradores y la organización debido a que las organizaciones deben medir constantemente el comportamiento de cada persona dentro de ellas, teniendo así resultados eficaces que ayuden a medir las actitudes de cada colaborador, para luego saber cómo orientar el desempeño laboral de cada uno de ellos, mejorando el clima laboral. Asimismo, se puede decir que el comportamiento es la clave de toda empresa enfocada en la parte interna y social.

Garcés y Vergara (2020) cita a Díaz (2010) el cual nos muestra cuatro tipos de clima organizacional, tales como: (1) Clima de tipo autoritario explotador en este caso los empleados no tienen la confianza de los altos mandos y son ellos los que siempre toman las decisiones en la empresa, los cuales siempre trabajan bajo presión y dentro de una atmósfera de conflictos e implantando miedo a sus subordinados donde muy pocas veces son motivados por la organización (2) Clima tipo autoritario paternalista son muy pocas las veces en las que se toman en cuenta a los empleados para la toma de decisiones, sin embargo existe relativamente un ambiente estable y organizado. (3) Clima tipo participativo consultivo generalmente en este caso los empleados toman decisiones específicas según sus puestos y nivel jerárquico en la empresa, teniendo una comunicación que informa desde los más altos mandos hasta los más bajos puestos de la organización, teniendo incentivos y amonestaciones dependiendo de la necesidad del objetivo. (4) clima de tipo participativo en grupo a diferencia de los otros tipos de clima organizacional este es un proceso más colaborativo

donde la empresa y el empleado van de la mano para mejorar y llegar a los objetivos propuestos, siempre motivados y teniendo una relación directa entre los directivos.

Fasshauer (2018) cito a (Ucrós y Gamboa, 2010, p. 182) el cual nos presenta algunos factores psicológicos individuales como (1) autonomía: es el criterio que tiene la persona para actuar en cualquier tipo de situación (2) motivación: es el impulso que tiene la persona para cumplir sus objetivos (3) sentido de pertenencia: es el sentimiento que tiene la persona dentro de un grupo u organización (4) compromiso: es la obligación que tiene como persona con algún acuerdo que hizo y también nos habla de factores grupales (1) confianza en el superior en el momento de realizar su trabajo (2) trabajo en equipo siempre con equidad (3) lealtad grupal es un principio que tiene la persona a la hora de apoyarlo en cualquier situación (4) apoyo mutuo es la unión de conocimientos con un grupo de personas (5) liderazgo es el conjunto de habilidades que tiene un individuo (6) valores colectivos y factores organizacionales tales como (1) normas que son las que regulan el comportamiento de un empleado dentro de la organización (2) reglamentos que son imposiciones por la empresa y que se deben registrar en un documento (3) políticas de la empresa (4) incentivos que son dados para motivar al personal y así puedan cumplir sus objetivos (5) comunicación entre los directivos y el personal (6) toma de decisiones que se realiza siempre evaluando los resultados que tendrán dentro de la empresa (7) niveles de jerarquía que son los estándares que tiene cada individuo dentro de la empresa (8) despidos que son la terminación o culminación de un contrato o reducción de personal.

Mejía (2019) cito a Litwin y Stinger (1968) Las dimensiones que nos ayudan a medir el clima organizacional, tales como: (1) Estructura: Este elemento hace referencia a la forma en como los trabajadores se dividen, agrupan y coordinan sus actividades siempre teniendo en cuenta la relación según el nivel jerárquico que tengan en la organización. La cual estará plasmada en un organigrama, que actualmente lo conocemos como estructura organizacional, que le brinde a la empresa información de sus funciones y sobre las áreas encargadas de solucionar diferentes problemas y facilitar el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño

de su labor (2) Recompensa : este elemento nos habla sobre el estipendio justo y apropiado que se les asigna a los empleados acorde con la actividad desarrollada , es importante reconocer el esfuerzo de los colaboradores y brindando tambien incentivos que ayudaran a mejorar sus resultados (3) Relaciones : Este factor fundamentalmente que ve el ambito social y relaciones interpersonales de los trabajadores, empatia y la cooperacion, en relacion a la efectividad, productivida y utilidad que genera el conjunto de personas (4) Estandares :Un estandar, es aquel que se establece como un parametro o patron donde se indica su enlace y cumplimiento, son establecidos con la finalidad de no generar tantos esfuerzos donde los miembros del grupo perciviran esto con justicia o de equidad (5) Conflictos : este factor siempre seran generados por las discrepancias o desigualdades entres los miebros de un grupo. Este sentimiento se genera por motivos diferentes, y sea con el trabajo o con lo social esto podria darse entre trabajadores de un mismo nivel o en relacion con jefes o supervisores (6) Identidad: Hoy en dia se le conoce como sentido de pertenecia, porque es el orgullo de pertenecer a la empresa y formar parte de ella.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

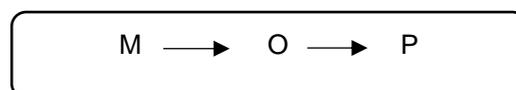
Tipo de investigación:

Figuroa (2021) cito a (Hernández, 2016, p.92) El tipo de investigación es descriptivo aplicada, porque se busca especificar características y propiedades importantes de cualquier estudio que se analiza, únicamente pretende medir o recoger información sobre las variables. La investigación aplicada busca emplear todo los conocimientos y datos obtenidos durante el estudio, para así mejorar los objetivos previsto y establecidos en dicha investigación, describiendo los factores de la problemática dándole una solución con conocimientos rentables para la organización y luego llegar obtener una propuesta acorde a las variables de estudio que son establecer Estrategias de Motivación Laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez S.A.C.

Salas (2019) cito a (Tashakkori y Teddlie, 2003, citado en Barrantes, 2014, p.100) que el enfoque mixto puede ser comprendido como un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio. Una investigación con enfoque mixto es la unión de dos métodos de investigación con el fin de estudiar, examinar, informar, recolectar y enlazar un método cuantitativo y cualitativo dentro de un sondeo de estudio, para lograr obtener resultados y soluciones a la problemática observada en una organización y tomada para una investigación de análisis implementando una propuesta de mejora.

Diseño de investigación:

Diseño no experimental – diseños transversales. Carrera y Revilla (2021) cito a Hernández (2014) El estudio tiene el diseño no experimental – transversal, dado que las variables no se manipularon o alteraron. El diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son de diseño transversal, donde buscamos recolectar datos en un solo momento, tiempo único y su propósito es describir variables e incidencia de interrelación en un momento dado. La investigación de estudio es no experimental debido a que nuestras variables no se verán afectadas, en cambia a eso se observarán y se estudiarán las variables obteniendo de ellas la mayor información posible para mejorarlas en su ambiente natural dentro de la empresa, y así proponer unas estrategias de motivación laboral para mejorar el clima organizacional.



M: Muestra

O: Observación de variables

P: Propuesta

3.2. Variables y operacionalización:

Variable independiente: Motivación laboral

Definición conceptual: La motivación laboral es el esfuerzo que el colaborador pondrá a la hora de realizar una actividad encomendada con el fin de cumplirla de manera eficiente, para lograr así obtener un beneficio en común. (Rivera, 2020)

Definición operacional: La motivación laboral, va a ser medida por las dimensiones de factor de higiene y factor de motivación.

Indicadores: dentro de la variable motivación laboral tenemos los siguientes indicadores: Supervisión, relaciones interpersonales, seguridad laboral, condiciones, beneficios, salarios Políticas de la compañía, necesidades básicas relacionadas con el crecimiento personal y autorrealización.

Escala de medición: Ordinal

Variable de dependiente: Clima organizacional

Definición conceptual: Mejía (2019) cito Litwin y Stinger (1968) nos afirma que el clima organizacional como una particularidad relativa de comportamientos que estable el ambiente interno de una organización, que tiene una relación con la motivación de los colaboradores dentro de la empresa.

Definición operacional: El clima organizacional, va a ser medida por las siguientes dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperacion, estandares, conflictos y identidad.

Indicadores: dentro de la variable clima organizacional tenemos los siguientes indicadores eficiencia en el trabajo, nivel de compromiso, satisfacción laboral, retribución justa, incentivos, nivel de desempeño, nivel de compañerismo, manejo de discrepancias, gestión de problemas, nivel de colaboración, trabajo en equipo, ambiente laboral, conocimiento de la estructura, niveles jerárquicos, cumplimiento de reglas y procedimientos, razonabilidad, coherencia y equidad.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidades

Población:

Carrera y Revilla (2021) cito a Hernández (2014) nos afirma que la población es el total de individuos u objetos de la totalidad que contienen una serie de especificaciones similares. La población es un grupo de personas que serán seleccionadas para un estudio o investigación estadístico, los cuales serán elegidos dependiendo de la necesidad del estudio, para llegar a encontrar las conclusiones de la investigación requerida.

Muestra:

Carrera y Revilla (2021) cito a Bernal (2010) se trata de seleccionar la población en donde se podrá obtener la información para realizar el estudio en donde se llevará a cabo la medición, observación de las variables y objeto de estudio. Nos explica también que hay dos tipos de muestra probabilística y no probabilísticas. Tanto la población como la muestra se encontraron conformada por los 30 trabajadores que nos ayudaran al estudio, para así proponer estrategias de motivación laboral que mejoren el clima organizacional en la empresa Transportes delgado Rodríguez SAC.

Muestreo:

Carrera y Revilla (2021) cito a Hernández (2014) Es probabilístico aleatorio, debido a que todos tuvieron las mismas posibilidades de ser seleccionados al azar. Nos explica también que hay dos tipos de muestra probabilística y no probabilísticas. En este caso se trata de un muestreo probabilísticos puesto que toda la población, en este caso los 30 trabajadores han sido elegidos como participantes del estudio.

Unidad de análisis:

Una vez definida la unidad de muestreo se delimita la población. Nuestra unidad de análisis seria todos los colaboradores de la empresa según las áreas un total de 30 personas.

Tabla 1

Población y Muestra

Áreas	Cantidad de trabajadores
Área administrativa	4
Área de atención al cliente	4
Área de almacén	1
Área de equipaje	2
Área de mantenimiento y limpieza	4
Conductores	15
Total de población y muestra	30

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la investigación se aplicarán dos tipos de técnicas para la recolección de datos:

Entrevista:

Villagran (2020) nos define que las entrevistas deben ser realizadas a una persona de modo presencial o por llamada y pueden ser estructuradas como cuestionarios. La técnica ya mencionada es bastante usual en las investigaciones, la cual se ha realizado con el fin de obtener toda la información de la variable en estudio , ayudando a definir los puntos mas importantes en los cuales se tendria que mejorar dentro de la empresa . Asi mismo tambien esta entrevista nos brinda respuestas claras para la investigacion.

Encuesta:

Carrera y Revilla (2021) cito a Niño (2011) nos dice que la encuesta es una técnica fiable y eficiente en la recolección de datos para medir una o más variables, este instrumento está formado por un conjunto de preguntas, con el

fin de que la información recopilada sea la mejor para una buena propuesta, así mismo esta encuesta está formada por un grupo de individuos el cual nos permitirá identificar varios aspectos de interés.

Instrumentos:

Pozzo, Borgobello y Pierella (2018) cito a Hernández, Fernández y Baptista (2008) nos define que los cuestionarios son una serie de preguntas abiertas o cerradas, que nos servirán para la recolección de datos en una investigación son probablemente el instrumento más utilizado. El instrumento que se utilizó es el cuestionario, el mismo que ha sido estructurado según la operacionalización de las variables, y será aplicado a los trabajadores del área de embarque, administrativa, choferes, atención al cliente, conductores y almacén de la empresa, que permitirá realizar la propuesta de estrategias de motivación laboral para que mejoren el clima organizacional en la empresa Transportes delgado Rodríguez SAC.

Febres (2020) Cito a Taylor y Bogdan (2009) mencionan que, la guía de entrevista permite al investigador expresarse con las preguntas para poder captar más información, la guía de entrevista va dirigido a una o dos personas donde el entrevistado formula las preguntas y el entrevistado las responde recopilando la información necesaria que le permita desarrollar su tema de investigación, este instrumento es de gran ayuda puesto que con su aplicación se logrará abarcar desde un panorama más amplio la información que brinde cada participante. La guía de entrevista será respondida por el gerente general de la empresa para poder obtener información y así poder establecer las mejores estrategias de motivación laboral para el mejoramiento del clima organizacional en la empresa Transportes delgado Rodríguez SAC

Validaciones:

Velezvia (2021). Nos define que el juicio de experto consiste en llevar a cabo un análisis de los ítems que componen un instrumento. Este trabajo de investigación fue expuesto a juicio de experto, validado por tres especialistas en el tema de estudio, los cuales nos ayudaran a certificar que el instrumento cuenta con validez de contenido.

Validez Interna:

Fernández, Martínez, Palmero, Gálvez y Álvarez (2019) nos define que la validez es el grado en que un instrumento mide lo variables de una investigación. Para lograrlo se tiene que comparar el instrumento que se utilizara con el fin del estudio previsto, siempre reafirmando el proceso de la técnica de recolección de datos según su contenido, estructura interna, relación de las variables, resultados del instrumento y transcurso de la respuesta, lo cual optimizara la información obtenida.

Validez de Constructo:

Martínez, Palacios y Juárez (2020) cito a Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos definen que la validez de constructo es la variable medida, que tiene lugar dentro de una hipótesis, teoría o esquema teórico. Los cuales expresan que, desde un panorama científico, es posible que la validez de constructo sea el más significativo de los conceptos. Es el grado que mide el esquema teórico, que trata de contextualizar una variable latente de un estudio enfocado en fundamentos esenciales para una validez general dentro de una investigación.

Tabla 2

Validez de Encuesta

Nº	Nombre del Experto	Calificación	Especialidad
1	Pedro Manuel Silva León	96.8	Mgtr. en Administración de Empresas
2	Salazar Carbonel Oscar	85.7	Mgtr. en Administración de Negocios
3	Julio Cesar Nuntón More	93.8	Mgtr. en Administración de Empresas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Validez Guía de Entrevista

Nº	Nombre del Experto	Calificación	Especialidad
1	Pedro Manuel Silva León	96.8	Mgtr. en Administración de Empresas

2	Salazar Carbonel Oscar	85.7	Mgtr. en Administración de Negocios
3	Julio Cesar Nuntón More	93.8	Mgtr. en Administración de Empresas

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

Fernández et al. (2019) nos define al alfa de cronbach como un estimador de consistencia interna para medidas psicológicas, uno de los índices estadísticos más utilizados a pesar de sus innumerables críticas. Su popularidad puede ser atribuida a su importancia en la práctica psicométrica. Mediante el uso del alfa de cronbach se determinó la media ponderada de las correlaciones entre variables (llamadas ítems) que se constituyeron en la escala. Este coeficiente se aplicó en una prueba piloto de 15 encuestados. Los resultados del nivel de confianza obtenidos indican que el 0.857 % eso nos indicó que tiene una alta confiabilidad. Por ello, el instrumento se puede aplicar.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cron Bach	Alfa de Cron Bach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,847	,848	19

3.5. Procedimientos

La investigación inicio desde el momento que nos comunicamos con el dueño explicándole un poco el procedimiento de la investigación y por siguiente la firma de la carta de presentación solicitado por la universidad cesar vallejo de Chiclayo, presentando la autorización para la realización de la investigación.

Recolección de datos se utilizaron dos técnicas una guía de entrevista y un cuestionario que se realizó a los 30 colaborador dentro de la empresa la cual se utilizó cinco alternativas de la escala de Likert con valoración del 1 al 5, para examinar los indicadores del problema, elaborando preguntas con las dimensiones de la variable dependiente obtiene los datos necesarios a la muestra escogida.

La información obtenida de las encuestas será procesada de forma estadística para que nos brinde una información de la situación de la empresa y que permitirá dar respuestas del caso a la problemática planteado en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En la revista QuestionPro (2021). El spss es un formato que ofrece IBM para un análisis completo el cual es un software popular entre los usuarios de Windows, es utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja. El SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más. El método de análisis fue el inductivo, ya que por medio de este se logró analizar datos particulares, por otro lado, se utilizarán técnicas cuantitativas. La tabulación requerida se realizó con los programas Excel y SPSS, presentando tablas de frecuencia correspondiente

Aspectos éticos

Velezvia (2021), define los aspectos éticos como una guía para definir la conducta de acuerdo a cuatro principios éticos básicos: Principios de autonomía, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia, estos principios son de gran importancia para el estudio científico, porque está formada por reglas morales, óptimas para tomar como base para el accionar.

IV. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Analizar el nivel de motivación laboral de los colaboradores

Fuente

Cuestionario de clima organizacional

Tabla 4

Motivación Laboral

Motivación	Categoría	N	%
	Bajo	12	40
	Medio	16	53
	Alto	2	7
	Total	30	100.00

Fuente: Tabla 4



Figura 1: Motivación laboral

Del total de la muestra observada, los cuales son 30 colaboradores de las distintas áreas de la organización se obtuvo que un 53 % de la población se encuentran en un nivel medio, el 40 % en un nivel bajo y el 7 % en un nivel alto, teniendo como resultados que el porcentaje más alto no se siente completamente motivado dentro de sus distintas áreas y seguido con un 40 % de los encuestados, no sienten que la motivación laboral sea muy favorable dentro de la empresa debido a que existen muchas deficiencias.

Fuente

Cuestionario de clima organizacional

Tabla 5

Recompensas

Dimensiones	Categoría	N	%
Recompensas	Bajo	14	47
	Medio	4	13
	Alto	12	40
	Total	30	100

Fuente: Tabla 5



Figura 2: Recompensas

En la tabla 2, podemos observar que el 47 % de los colaboradores se encuentran en un nivel bajo sintiendo que la empresa no les brinda los incentivos necesarios para ser motivados a la hora de cumplir sus objetivos propuesto dentro de ella, el 40 % de los colaboradores están en un nivel alto sintiéndose satisfechos con sus recompensas o incentivos y el 13 % está dentro de un nivel medio, es decir no se encuentran en desacuerdo y ni totalmente de acuerdo con los beneficios ofrecidos.

Fuente

Cuestionario de clima organizacional

Tabla 6

Estándares

Dimensiones	Categoría	N	%
Estándares	Bajo	12	40
	Medio	13	43
	Alto	5	17
	Total	30	100

Fuente: Tabla 6



Figura 3: Estándares

De los 30 encuestados podemos observar que el 43 % arroja un nivel medio, es decir que conocen algunos de los estándares y normas establecidas por la empresa, el 40 % lo encontramos en un nivel bajo donde nos muestran que no tienen conocimiento sobre los estándares de la organización debido a la falta de comunicación de los altos mandos y sus colaboradores, y solo un 17% en un nivel alto en conocimiento a la normativa de la empresa.

Objetivo Especifico 2: Identificar factores del clima organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo

Factores psicológicos individuales: Sentimiento de pertenencia – Dimensión identidad

Fuente

Cuestionario de clima organizacional

Tabla 7

Sentimiento de Identidad

Factores Psicológicos	Categoría	N	%
Sentimiento de Identidad	Bajo	13	43
	Medio	17	57
	Alto	0	0
	Total	30	100

Fuente: Tabla 7



Figura 4: Sentimientos de Identidad

Podemos observar en la tabla 4 que de las 30 personas encuestadas el 57 % se encuentra poco identificado con la organización y el 43% no tiene el sentimiento de identidad por ella, por ende, podemos decir que la empresa debería tratar de incluir a que sus empleados se sientan caracterizados con sus valores y creencias que la identifican, y que se trasmita a través de su imagen.

Factores Grupales: Lealtad Grupal y trabajo grupal – Dimensión de relaciones

Fuente

Cuestionario de clima organizacional

Tabla 8

Lealtad grupal y Trabajo en equipo

Factores Grupales	Categoría	N	%
Lealtad Grupal	Bajo	8	27
	Medio	13	43
	Alto	9	30
Trabajo En Equipo	Total	30	100

Fuente: Tabla 8



Figura 5: Lealtad grupal y Trabajo en equipo.

Podemos observar que en la tabla 5, que el 43 % siente que existe muy poca lealtad y trabajo en equipo dentro de sus compañeros, 30% opina que si existe estos factores grupales dentro de la empresa y solo un 27 % de la población encuesta considera que no existen estos factores dentro de la empresa Delgado Rodríguez SAC.

Factores organizacionales: Comunicación entre los directivos y el personal y toma de decisiones – Dimensión de Conflictos

Fuente

Cuestionario de clima organizacional

Tabla 9

Comunicación y Toma decisiones

Factores Organizacionales	Categoría	N	%
Comunicación entre Directivos y Personal. Toma De Decisiones.	Bajo	6	20
	Medio	15	50
	Alto	9	30
	Total	30	100

Fuente: Tabla 9



Figura 6: Comunicación entre Directivos y Personal / Toma De Decisiones.

En la tabla 6 podemos observar un 50 % opinando que existe un término medio en la comunicación y toma de decisiones en la empresa, el 30 % considera que si existen estos factores organizacionales que ayudan al alcance de sus objetivos y el 20 % representa a la población que siente que no lo toman en cuenta en la toma de decisiones debido a que no existe una buena comunicación entre el personal y los directivos de la empresa.

Factores organizacionales: Niveles de jerarquía – Dimensión de Estructura

Fuente

Cuestionario de clima organizacional

Tabla 10

Nivel Jerarquía

Factores Organizacionales	Categoría	N	%
Nivel de Jerarquía	Bajo	5	17
	Medio	17	56
	Alto	8	27
	Total	30	100

Fuente: Tabla 10

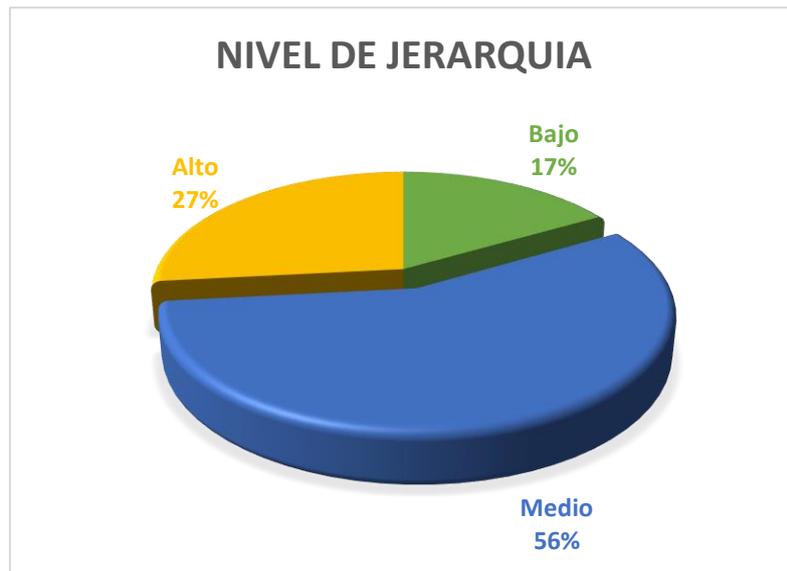


Figura 7: Nivel de Jerarquía.

En la dimensión de estructura de la empresa Delgado Rodríguez SAC, nos arroja como resultado de la encuesta que el 56 % no tiene mucho conocimiento sobre el nivel jerárquico que tiene la empresa, el 27 % conoce este factor organizacional y el 17 % no tiene idea de los niveles jerárquicos entre las diferentes áreas organizacionales de la empresa.

Objetivo Específico 3: Diseñar las Estrategias de Motivación para la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo

Acciones a desarrollar

Tabla 11

Plan de acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
<i>Estrategia 1:</i> Establecer metas realistas dentro de la organización.	Motivar a que los colaboradores puedan cumplir sus metas con mayor facilidad, creando una competencia sana dentro de su área laboral y mejorar el tiempo de respuesta en su cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los colaboradores de las metas a cumplir en el mes. • El que logre llegar a su meta antes de la fecha tendrá la posibilidad de jugar al dado, el cual tendrá los siguientes incentivos: <ul style="list-style-type: none"> - 10 y 20 soles - Un día libre. - Una mañana o tarde libre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dado 	Área administrativa

<p><i>Estrategia 2:</i></p> <p>Programar actividades de integración dentro de la empresa.</p>	<p>Lograr que los colaboradores se conozcas más e interactúen y confíen mutuamente, generando mayor compañerismo.</p>	<p>Se realizarán dos actividades grupales a la semana, adicionales a su hora de refrigerio, esto se cumplirá en 15 min.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dinámica castigo, la cual trata de poner el peor reto que supuestamente será para tu un compañero, pero lo tendrá que realizar el mismo. - Dinámica de confianza, el colaborador se pondrá de espalda para que dos de sus compañeros lo sostenga a la hora de dejar caer su cuerpo, <ul style="list-style-type: none"> • Luego de las dinámicas los colaboradores opinaran de cómo se sintieron al compartir estas dinámicas entre ellos. 	<p>Papel Lapiceros Sillas</p>	<p>Área administrativa</p>
---	---	---	---------------------------------------	----------------------------

<p><i>Estrategia 3:</i></p> <p>Premio al mejor colaborador del mes.</p>	<p>Motivar a los colaboradores a cumplir sus objetivos y reglas impuestas por la empresa, para optimizar los resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se evaluará a todos los colaboradores verificando que cumplan sus horarios, objetivos y reglas tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Conductores: que no tengan ninguna multa o sanción vehicular y siempre con su uniforme limpio. - Atención al cliente: que ayuden a minimizar los reclamos y quejas de los clientes. - Equipaje: respetar los horarios de entrega de encomiendas • El mejor colaborador del mes recibirá un ticket de alimentos de 50 soles, que podrá canjear en un supermercado y su foto será colocado en el mural de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Foto • Ticket • Cuadro 	<p>Área administrativa</p>
---	--	--	--	----------------------------

<p><i>Estrategia 4:</i></p> <p>Conversatorio de los valores empresariales, conflictos, trabajo grupal y comunicación laboral.</p>	<p>Lograr que los colaboradores tengan conocimientos de los distintos temas a tratar, que mejoren la integración del colaborador con la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará cada conversatorio una vez por semana, en un tiempo determinado de 30 min vía zoom. • Los colaboradores opinaran sus molestias dentro de la empresa y su jefe inmediato buscara solucionarlas de una manera didáctica. • Al terminar los conversatorios los colaboradores darán ideas para mejorar la comunicación y el trabajo grupal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Lapiceros • Diapositivas • Hojas 	<p>Área administrativa</p>
<p><i>Estrategia 5:</i></p> <p>Cumpleaños del mes.</p>	<p>Logrará a que el colaborador se sienta cómodo, importante y querido por sus compañeros y la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizara una lista de todos los colaboradores que cumplen años durante el mes. • Se realizará un compartir, donde se les cantará el feliz cumpleaños y el jefe directo los saludará personalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lapiceros • Cartulina • Globos • Tijeras • Vasos • Torta • Mesas • Sillas 	<p>Área administrativa</p>

<p><i>Estrategia 6:</i></p> <p>Reconocer las diferentes áreas de la empresa.</p>	<p>Lograr que los colaboradores conozcan a todos sus compañeros e identifiquen cuales son las distintas áreas a mayor solución ante cualquier conflicto o información que necesite el trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reunión de zoom, con diapositivas que tengan una foto de cada trabajador, explicando así las funciones de cada área y quien es la persona encargada de cada una de ellas. • Técnica de 5.5.5, la cual consta en formar un grupo de 5 personas, las cuales tendrán que escribir 5 días para mejorar cualquier conflicto, en un tiempo de 5 minutos. • Conversar acerca de la reunión y que les pareció la técnica aplicada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Lapicero • Diapositivas • Laptop • Fotos • Información de las áreas. 	<p>Área administrativa</p>
--	---	---	---	----------------------------

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 4

Validar la propuesta de Estrategias de motivación Laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo
Validez de Encuesta

Tabla 12

Validación de Propuesta

N°	Nombre del Experto	Valoración
1	Pedro Manuel Silva León	MB
2	Oscar Salazar Carbonel	MB
3	Michelangelo Arcila Olivera	MB

Fuente: Elaboración propia. MB: Muy bueno (81-100). B: bueno (61-80). R: regular (41-60). B: baja (21-40). D: deficiencia (0-20)

Interpretación: La validación de la propuesta de estrategias de motivación laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo, fue validada por el juicio de tres expertos en el tema, obteniendo como resultado que es muy buena (MB), por lo tanto puede ser aplicada.

V. DISCUSIÓN:

El objetivo general que se estableció en dicho trabajo de investigación, fue proponer estrategias de motivación laboral para mejorar el clima organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC, Chiclayo. Podemos ver que existe una demostración científica que acredita la aplicación de dichas estrategias, que son cuestionadas en la investigación de Idrogo (2017) donde podemos ver que utilizó un enfoque de investigación cualitativo, su población estuvo constituida por 32 colaboradores, y la muestra es igual a su población, se identificó que el 96.9% presenta una motivación moderada y el 3.12% una motivación alta, asimismo el diagnóstico actual de la dinámica aplicada, indica que los colaboradores presentan un 68.75% de motivación moderada y sólo el 6.25% presenta insatisfacción laboral. Por lo tanto, se dice que si se aplican tácticas de motivación se contribuirá a una mejora en la satisfacción laboral. Las empresas en la actualidad deben reparar el ambiente de trabajo aplicando una motivación constante logrando así un trabajo flexible, y lo más importante que las organizaciones reconozcan el esfuerzo de cada colaborador. Se concluye con lo que detalla el autor Rivera (2020) el cual nos define a la motivación en el trabajo como un conjunto de actividades eficientes que el empleado realiza para mejorar el proceso de la función, esto ayudara a realizarla de manera más proactiva, logrando optimizar sus diligencias dentro de la empresa con un beneficio común. Por ende, podemos especificar que la propuesta de las estrategias de motivación laboral obtendrá un resultado positivo mejorando el clima organizacional en dicha investigación. Además, fue plasmada la hipótesis de investigación: Las estrategias de Motivación laboral mejorara el Clima Organizacional de la empresa Transportes Delgado Rodríguez S.A.C.

Como primer objetivo específico tenemos, analizar el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC, Chiclayo, debido a que existen deficiencias en clima laboral por la falta de motivación dentro de la empresa, por ello se realizó un cuestionario para poder medir el nivel de motivación, obteniendo como resultado, que el 53% de la población encuestada se encuentra en un nivel medio, esto quiere decir que la

empresa debe reforzar sus incentivos para lograr un nivel de satisfacción más alto entre sus colaboradores, el 40% representa un nivel bajo generando que no sea muy favorable para la institución debido a que existe un desequilibrio en la satisfacción y el 7% en un nivel alto en relación a la motivación, podemos ver que de alguna manera no existe un nivel equitativo, generando carencias en este ámbito donde algunos trabajadores les falta identidad y motivación. Asimismo, podemos ver semejanzas en la investigación, Llatas (2020) donde utilizo un enfoque de investigación cuantitativo de acuerdo al objetivo de estudio, se ha considerado una población de 28 colaboradores y el resultado que obtuvo fue que el nivel de motivación es moderada con un 56.25%, el 24.11% representa un nivel bajo y el 14.29% alcanza el nivel alto, se comprueba la importancia de mantener un personal motivado, lo cual genera un mal clima organizacional perjudicando a sus compañeros, esto significa que a mayor incremento de motivación mejor será el ambiente. En las bases teóricas que fundamentan las necesidades que motivan al ser humano, encontramos a los autores Garcia, M., Guirado, D. & Rios, A. (2018) los cuales citaron a Maslow (1943) donde nos indica que primero debemos reconocer las necesidades y motivos que influyen en el ser humano en base a su comportamiento laboral para obtener un beneficio de todo ello, por lo tanto, nos afirma que el humano es como un animal que actúa por instinto y que buscara satisfacer sus necesidades primordiales. Además, podemos decir que la motivación laboral influye mucho en la estabilidad del clima organizacional dentro de la empresa, debido a que los colaboradores necesitan estímulos para un mejor rendimiento.

Con respecto al objetivo específico dos de investigación tenemos que identificar los factores del clima organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez S.A.C, Chiclayo, el autor Fasshauer (2018) cito a (Ucrós y Gamboa, 2010, p. 182) el cual nos presenta diferentes factores psicológicos, grupales y organizacionales, que muestran la importancia de estos para mejorar el clima organizacional. En el factor psicológico podemos encontrar todo lo que influye en el colaborador para sentirse parte y motivado en la empresa, en los factores grupales nos explica el compromiso que tiene el colaborador realizando sus trabajos en equipo con apoyo mutuo y lealtad, y los factores organizacionales nos muestra los reglamentos, normas, y niveles jerárquicos que deben tener en

cuenta cada individuo dentro de ella. Los resultados obtenidos en el factor psicológico, se pueden visualizar en la tabla 4 que el 57% se encuentra poco identificado y el 43% no tiene el sentimiento de identidad por la organización, por ende, podemos decir que la empresa debería tratar de incluir más a sus empleados con sus valores e imagen que la identifiquen como ella, en los factores grupales podemos observar que en la tabla 5, el 43% siente que existe muy poca lealtad y trabajo en equipo con sus compañeros, 30% opina que si existe estos factores grupales y solo un 27% considera que no existe lealtad grupal, y en los factores organizacionales encontramos la tabla 6 donde se puede observar que un 50% opina que existe un término medio en la comunicación y toma de decisiones en la compañía, el 30% considera que si existen y el 20% representa a la población que siente que no lo toman en cuenta en la toma de decisiones, debido a que no existe una buena comunicación entre el personal y los directivos de la empresa. Es por ello que se debe optimizar estos factores para lograr regenerar un buen clima organizacional. En la investigación de Borda, L., Mora, T., Sabogal, A, Calderón, B., & Betancourt, J (2020) se encuentran semejanzas, en el cual se aplicó un método de investigación cualitativa, con una técnica de estudio virtual, para determinar si el ambiente, condiciones físicas, valores, necesidades, actitudes, motivaciones y relaciones, realmente permite que el comportamiento de cada individuo sea positivo para la empresa, la población fue de 329, donde nos arrojó los siguientes resultados, 55.2% indica que dan soluciones frente a los problemas entre compañeros y el 48.3% afirma que hay un buen clima laboral, cabe destacar que la satisfacción es el resultado de la motivación en las empresas internacionales. En conclusión, podemos decir que los factores del clima organizacional son muy importantes para crear un ambiente agradable y equilibrado, generando la satisfacción de los colaboradores en las empresas.

Como objetivo específico tres tenemos, diseñar las estrategias de motivación laboral para la empresa Transportes Delgado Rodríguez S.A.C, Chiclayo, además, podemos ver que en la investigación de Meléndez (2019) se aplicó un enfoque descriptivo-propositivo, en el cual su población fue de 40 colaboradores de la Red de Salud de Chachapoyas, obteniendo los siguientes resultados, que el 30% está totalmente de acuerdo con los incentivos o documentos de

felicitaciones que mejoran el desempeño laboral, el 45% está de acuerdo, el 15% indeciso y un 5% en desacuerdo, dichas estrategias motivacionales que se han diseñado son acorde a las necesidades dentro de empresa, teniendo tácticas de reconocimiento al mejor trabajador del mes y se le otorgará un certificado que le reconozca como tal, lo cual está orientada a promover una vida sana entre los colaboradores ayudándoles en el desempeño laboral. Por otro lado, el autor Litwin, G. & Stinger, H. (1968) nos afirma que el clima organizacional es una particularidad relativa de comportamientos que establece el ambiente interno de una organización, que tiene una relación con la motivación de los empleados dentro de la empresa. Podemos concluir diciendo que el diseñar estrategias de motivación laboral nos servirá como beneficio para optimizar el clima organizacional, mientras más motivados estén los colaboradores mejores resultados obtendremos. Es muy importante equilibrar el clima organizacional ya que ayuda al personal a sentirse más cómodos en su puesto de trabajo.

Finalmente, como cuarto objetivo específico tenemos, validar la propuesta de estrategias de motivación laboral para mejorar el clima organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC, Chiclayo, donde se consideró un fundamento teórico en el cual el autor Velezvia, D. (2021) define que el juicio de experto consiste en llevar a cabo un análisis de los ítems que componen un instrumento. Los autores Martínez, J., Palacios, G. & Juárez, L. (2020) cito a Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010) nos definen que la validez de constructo es la variable medida, que tiene lugar dentro de una hipótesis, teoría o esquema teórico. Los cuales expresan que, desde un panorama científico, es posible que la validez de constructo sea el más significativo del concepto. Este trabajo de investigación fue expuesto a juicio de experto, validado por tres especialistas en el tema de estudio, los cuales nos ayudaran a certificar la propuesta dándole un promedio a la hora de revisarla y corrigiendo algunas deficiencias dentro de ella. El resultado de las validaciones que realizo cada experto nos arrojó que es "muy adecuada" la propuesta y que si se puede aplicar.

VI. CONCLUSIONES

1. Respondiendo el objetivo general, podemos concluir que las estrategias de motivación ayudaran en la optimización del clima organizacional, ya que se lograra establecer una mejor relación interpersonal con incentivos y una buena comunicación, permitiendo así que cada colaborador se sienta comprometido con la empresa mejorando sus resultados.
2. Se analizó el nivel de motivación laboral de los colaboradores y el resultado que se obtuvo fue que el 53% a veces se sienten motivados, 40% tiene un nivel bajo y el 7% un nivel de motivación alto, es decir la empresa debe valorar el esfuerzo personal y grupal de cada uno de ellos, dentro de sus distintas áreas logrando así reforzar un buen clima organizacional.
3. Logramos identificar tres factores del clima organizacional, los cuales fueron psicológicos, grupales y organizacionales, que de alguna manera intervienen en el bienestar de un buen ambiente laboral, obteniendo que el colaborador se identifique con la empresa, coopere con sus compañeros, trabaje en equipo y respete las normas y jerarquías que son establecidas por la organización.
4. Se ha alcanzado diseñar una propuesta con estrategias de motivación que serán de gran ayuda para mejorar el clima organizacional dentro de la empresa, las estrategias planteadas fueron las siguientes, crear actividades de integración, conocimiento de áreas y jerarquía, premio al mejor trabajador del mes, conversatorios de temas relacionados a los valores empresariales, conflicto y trabajos grupales, que nos servirá para conseguir un mejor rendimiento interno dentro de cada área.
5. Podemos concluir que se validó la propuesta de estrategias de motivación laboral para mejorar el clima organizacional dentro de la empresa Transportes Rodríguez Delgado, S.A.C, con la ayuda de tres expertos en el caso, dando como resultado que es muy buena (MB) para su aplicación dentro de ella.

VII. RECOMENDACIONES

1. La empresa debe integrar más a sus colaboradores relacionándolos con la institución, logrando así que ellos puedan sentirse más identificados con la compañía, los valores, normativas y reglamentos de la organización servirán de ayuda en la vida laboral de los colaboradores, manteniendo una estabilidad en las diferentes áreas.
2. Se recomienda desarrollar un ambiente sano, comprometido y sin conflictos entre las relaciones de los distintos contribuyentes de la organización, mejorando el clima organizacional dentro de la empresa, teniendo una buena comunicación, reconociendo del esfuerzo de los empleados sin importar el tiempo servicios y manteniéndolos motivados.
3. Implementar los factores del clima organizacional para establecer un nivel alto en la motivación del personal, regenerando las relaciones interpersonales entre los colaboradores y optimizando del desempeño laboral.
4. Le recomendamos a la empresa realizar evaluaciones constantes, para que así pueda identificar las diferentes situaciones que perjudican el ambiente laboral de los empleados, realizando nuevas medidas que fortalezcan el bienestar de su recurso humano.
5. Se deben realizar planes para incentivar la motivación laboral dentro de la empresa, logrando así que los colaboradores se sientan satisfechos con los incentivos salariales y no salariales que la institución le puede brindar de varias formas.

VIII. PROPUESTA

Estrategias de motivación laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo

I. Presentación

La siguiente propuesta busca mejorar el clima organizacional de la empresa Transporte Delgado Rodríguez S.A.C., implementando Estrategias de motivación que nos ayudaran a fortalecer las relaciones personales e interpersonales dentro de la empresa. El clima organizacional es muy importante debido a que mejora el ambiente laboral y la motivación de los colaboradores teniendo una repercusión positiva en la satisfacción de los trabajadores a la hora de realizar sus funciones, logrando así la mejores resultados y productividad de la empresa.

II. Generalidades de la empresa

2.1. Breve reseña histórica

La empresa Transportes Delgado Rodríguez, comenzó realizando pequeños viajes dentro del departamento de Cajamarca, en combis y camionetas con destino a lajas y chota, luego de un tiempo la demanda del mercado de servicio de transporte comenzó a aumentar, por lo cual uno de los hermanos después de regresar de viaje, les comento a sus parientes que deberían adquirir algunos buses para satisfacer la demanda del mercado y es así como los hermanos decidieron invertir y comprar dos buses que ampliaran el transporte a diferentes zonas al nivel regional, al pasar el tiempo la empresa comenzó a crecer y a implementar nuevas sedes y servicios dentro de la organización como encomiendas, giros monetarios y así también extender sus viajes a diferentes zonas a nivel nacional, teniendo ya más de 10 años dentro del mercado y creciendo como empresa cada día más.

a. Descripción

Transportes Delgado Rodríguez S.A.C con RUC N° 20524458501, es una empresa que tiene como actividad principal brindar servicio de transporte terrestre interprovincial de pasajeros, en la ruta de Chota – Chiclayo y viceversa. Además, ofrece servicios de transporte turístico, a nivel regional y nacional; por

último, el servicio especial de encomiendas y giros monetarios. Cuenta con un total de 30 trabajadores, distribuidas en las distintas áreas de la empresa. Con más de 10 años de servicio en el mercado, tiene el compromiso de brindar seguridad y confort a sus clientes. Se ubica en la Av. Jorge Chávez N° 1355 – Urb. Campodónico, en la provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque

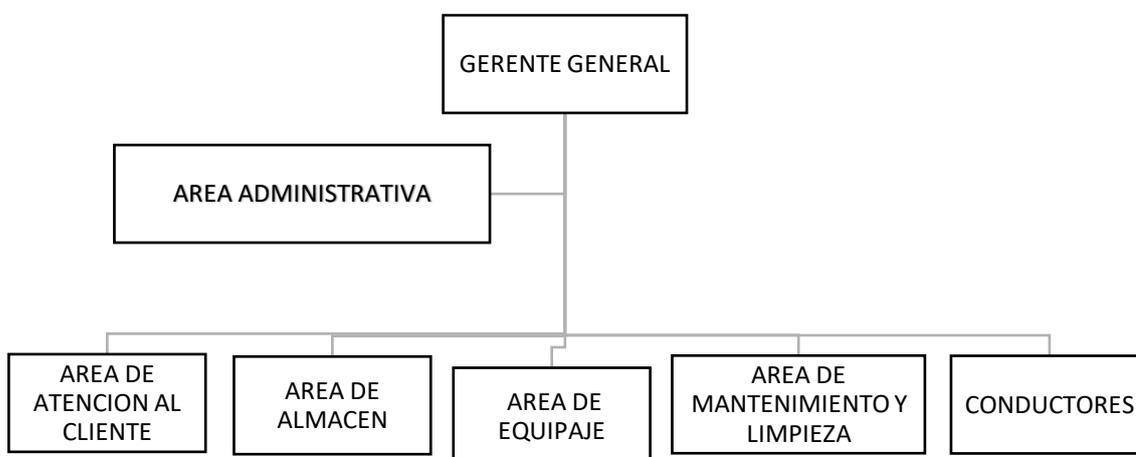
b. Misión

Nuestra misión como empresa es brindar el mejor servicio de transportes a todos nuestros clientes ofreciéndoles bienestar, seguridad y montos accesibles a la hora de realizar sus viajes o encomiendas a los distintos lugares de la costa y sierra, acorde a las necesidades y exigencias que usted merece.

c. Visión

Ser una de las mejores empresas dentro del rubro de transportes a nivel nacional, el compromiso que tenemos es cumplir con los niveles de satisfacción de los clientes, fortaleciendo el crecimiento, liderazgo y competitividad en cada uno de los colaboradores, logrando así un cambio mutuo, que nos ayudaran con el posicionamiento de la empresa dentro del mercado y cada uno de nuestros clientes.

2.5. Organigrama



Fuente: Elaboración propia

III. Justificación

La siguiente propuesta se realizó con la finalidad de mejorar el clima organizacional, donde realizaremos dinámicas, actividades festivas para celebrar el cumpleaños de los colaboradores, bonos para el mejor trabajador del mes y conversatorios, esta idea es muy importante porque les ayudara a perfeccionar las relaciones que existe entre colaboradores y jefes inmediatos,

IV. Objetivos:

4.1. Objetivo general:

- Mejorar el Clima Organizacional proponiendo estrategias de motivación laboral en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo

a. Objetivos específicos

- Diseñar estrategias de motivación laboral en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo.
- Determinar el tiempo y el lugar para aplicar las estrategias de motivación laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo
- Establecer nuevos comportamientos para favorecer el clima organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo

V. Meta

Lograr que la motivación laboral mejore el clima organizacional dentro de la empresa, esto ayudara a mejorar las relaciones entre los colaboradores incrementando el nivel de satisfacción y alcanzando así mejores resultados internos, que serán de beneficio mutuo para la empresa.

VI. Acciones a desarrollar

Tabla 11

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
Estrategia 1: Establecer metas realistas dentro de la organización.	Motivar a que los colaboradores puedan cumplir sus metas con mayor facilidad, creando una competencia sana dentro de su área laboral y mejorar el tiempo de respuesta en su cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los colaboradores de las metas a cumplir en el mes. • El que logre llegar a su meta antes de la fecha tendrá la posibilidad de jugar al dado, el cual tendrá los siguientes incentivos: <ul style="list-style-type: none"> - 10 y 20 soles - Un día libre. - Una mañana o tarde libre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dado 	Área administrativa

<p>Estrategia 2:</p> <p>Programar actividades de integración dentro de la empresa.</p>	<p>Lograr que los colaboradores se conozcas más e interactúen y confíen mutuamente, generando mayor compañerismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán dos actividades grupales a la semana, adicionales a su hora de refrigerio, esto se cumplirá en 15 min. <ul style="list-style-type: none"> - Dinámica castigo, la cual trata de poner el peor reto que supuestamente será para tu un compañero, pero lo tendrá que realizar el mismo. - Dinámica de confianza, el colaborador se pondrá de espalda para que dos de sus compañeros lo sostenga a la hora de dejar caer su cuerpo, • Luego de las dinámicas los colaboradores opinaran de cómo se sintieron al compartir estas dinámicas entre ellos. 	<p>Papel</p> <p>Lapiceros</p> <p>Sillas</p>	<p>Área administrativa</p>
--	---	--	---	----------------------------

<p>Estrategia 3:</p> <p>Premio al mejor colaborador del mes.</p>	<p>Motivar a los colaboradores a cumplir sus objetivos y reglas impuestas por la empresa, para optimizar los resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se evaluará a todos los colaboradores verificando que cumplan sus horarios, objetivos y reglas tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Conductores: que no tengan ninguna multa o sanción vehicular y siempre con su uniforme limpio. - Atención al cliente: que ayuden a minimizar los reclamos y quejas de los clientes. - Equipaje: respetar los horarios de entrega de encomiendas colaborador del mes, recibirá un premio • El mejor colaborador del mes recibirá un ticket de alimentos de 50 soles, que podrá canjear en un supermercado y su foto será colocado en el mural de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Foto • Ticket • Cuadro 	<p>Área administrativa</p>
--	--	---	--	----------------------------

<p>Estrategia 4:</p> <p>Conversatorio de los valores empresariales, conflictos, trabajo grupal y comunicación laboral.</p>	<p>Lograr que los colaboradores tengan conocimientos de los distintos temas a tratar, que mejoran la integración del colaborador con la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará cada conversatorio una vez por semana, en un tiempo determinado de 30 min vía zoom. • Los colaboradores opinaran sus molestias dentro de la empresa y su jefe inmediato buscara solucionarlas de una manera didáctica. • Al terminar los conversatorios los colaboradores darán ideas para mejorar la comunicación y el trabajo grupal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laptop • Lapiceros • Diapositivas • Hojas 	<p>Área administrativa</p>
<p>Estrategia 5:</p> <p>Cumpleaños del mes.</p>	<p>Logrará a que el colaborador se sienta cómodo, importante y querido por sus compañeros y la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizara una lista de todos los colaboradores que cumplen años durante el mes. • Se realizará un compartir, donde se les cantará el feliz cumpleaños y el jefe directo los saludará personalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lapiceros • Globos • Tijeras • Vasos • Torta • Mesas • Sillas 	<p>Área administrativa</p>

<p>Estrategia 6:</p> <p>Reconocer las diferentes áreas de la empresa.</p>	<p>Lograr que los colaboradores conozcan a todos sus compañeros e identifiquen cuales son las distintas áreas a mayor solución ante cualquier conflicto o información que necesite el trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reunión de zoom, con diapositivas que tengan una foto de cada trabajador, explicando así las funciones de cada área y quien es la persona encargada de cada una de ellas. • Técnica de 5.5.5, la cual consta en formar un grupo de 5 personas, las cuales tendrán que escribir 5 días para mejorar cualquier conflicto, en un tiempo de 5 minutos. • Conversar acerca de la reunión y que les pareció la técnica aplicada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Lapicero • Diapositivas • Laptop • Fotos • Información de las áreas. 	<p>Área administrativa</p>
---	---	---	---	----------------------------

Fuente: Elaboración propia

VII. Financiamiento

Tabla 13:

Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Hojas	1	S/.10.00
2	Lapiceros	1	S/.7.00
3	Tijera	1	S/.2.50
4	Dado	2	S/.10.00
5	Ticket de vales	1	S/.50.00
6	Torta	1	S/.40.00
7	Gaseosa 3L	2	S/.12.00
8	Globos	12	S/.2.50
9	Cubiertos y vasos	1	S/.6.00
11	Foto	1	S/.3.00
12	Bono de alcance de objetivos	1	S/.20.00
Total (S/)			S/.163.00

Fuente: Elaboración propia

VIII. Cronograma

Tabla 14

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i>				
Establecer metas realistas dentro de la organización.	30/06/2021	Oficina administrativa	Área administrativa	S/.30.00
<i>Estrategia 2:</i>				
Programar actividades de integración dentro de la empresa.	06/07/2021 08/07/2021	Oficina administrativa	Área administrativa	S/.17.00

Estrategia 3:

Premio al mejor colaborador del mes.	28/07/2021	Oficina administrativa	Área administrativa	S/.55.00
--------------------------------------	------------	------------------------	---------------------	----------

Estrategia 4:

Conversatorio de los valores empresariales, conflictos, trabajo grupal y comunicación laboral.	03/07/2021	Zoom		S/.17.00
--	------------	------	--	----------

Estrategia 5:

Cumpleaños del mes.	28/06/2021	Oficina administrativa	Área administrativa	S/.63.00
---------------------	------------	------------------------	---------------------	----------

Estrategia 6:

Reconocer las diferentes áreas de la empresa.	22/06/2021	Zoom	Área administrativa	S/.17.00
---	------------	------	---------------------	----------

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

Archila, G. L., Cuero, R. H., Gómez, P. J., Mendoza, N. K. y Quinchia, G. F., (2020) Estrategias de motivación que mejoran el desempeño laboral y la productividad en la empresa HID, [Proyecto de prácticas, institución universitaria politécnico gran colombiano]. Repositorio institucional. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2027/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Borda, L.C., Mora, T. N., Sabogal, A. A., Calderón, B. P., y Betancourt, J. A., (2020) Clima organizacional en el talento humano de alpha credit Colombia. [Diplomado de profundización en Gerencia del talento, Universidad nacional abierta y a distancia - UNAD]. Repositorio institucional. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38690/lbordag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrera, T. E. y Revilla, R. J. (2021) Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa “Dura Gas JV” Pacasmayo, 2020. [tesis pregrado, Universidad cesar vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60956/Carrera_TEL-Revilla_RJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diario Andina, (13 de junio de 2021) Sepa cómo mantener un clima laboral positivo en tiempos de confinamiento. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-sepa-como-mantener-un-clima-laboral-positivo-tiempos-confinamiento-801410.aspx>

Fasshauer, M. G., (2018) Clima Organizacional en Municipios: Una Revisión de la Literatura científica de los Últimos 10 Años. [tesis pregrado, Universidad privada del norte]. Repositorio institucional. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24052/Revisi%c3%b3n%20Sistem%c3%a1tica_G%20Fasshauer.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figueroa, L. M. (2021) Análisis del Financiamiento Bancario, en la Empresa Soluciones de Almacenamiento Triple A SAC, Lima, 2021. [tesis pregrado, Universidad cesar vallejo]. Repositorio institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60965/Figueroa_L_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, P. M., Guirado, A. D y Ros, G. A. (2018) La motivación laboral: una revisión de la literatura. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/336130102_La_motivacion_laboral_u_na_revision_de_la_literatura

Garcés, M. M. y Vergara, R. A. (2020). Revisión Sistemática de la Literatura acerca de la relación entre Engagement y Clima Organizacional, Artículos científicos en español. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19989/1/2020_egagement_clima_organizaciones.pdf

Geraldo, C. L., Soria, Q. J., Rosello, J. M., y Buendía, H. K., (2020) Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución educativa emblemática Isabel de la católica, Lima – Perú. [Universidad peruana unión]. Repositorio institucional. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/561/654>

Idrogo, C. M. (2017) Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública. [Tesis posgrado, Universidad señor de sipan]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4190/Idrogo%20Cabrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lozano, A. S. (2019) El clima organizacional en el desempeño laboral en el equipo de comercialización de una empresa farmacéutica en el 2019. [Tesis posgrado, Universidad Ricardo palma]. Repositorio institucional. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2515/IND_T030_40829075_M%20%20%20LOZANO%20DEL%20AGUILA%20SANDRA%20VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llatas, H. M. (2020) Relaciones entre la motivación y el clima laboral en el departamento de medicina del hospital regional docente las mercedes de Chiclayo. [Tesis pregrado, Universidad cesar vallejo]. Repositorio institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50895/Llatas_FM E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejía, A. Ch. (2019) Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. Recuperado de [http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v12n3/data/Revision_de_la_literatura_de clima organizacional estado del arte.pdf](http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v12n3/data/Revision_de_la_literatura_de_clima_organizacional_estado_del_arte.pdf)

Meléndez, R. L. (2019) Propuestas de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de salud Chachapoyas 2019. [Tesis pregrado, Universidad Toribio rodríguez de Mendoza de amazonas] Repositorio institucional <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1845/Melendez%20Rojas%20Leticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasco, P. (06 de noviembre de 2020) En su artículo titulado no somos los mismos, el clima laboral a ocho meses de las cuarentenas. *América económica*. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/no-somos-los-mismos-el-clima-laboral-ocho-meses-de-las-cuarentenas>

Vilela, A. D. (2020) Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa seinelge S.A.C. Chiclayo [Tesis pregrado, Universidad cesar vallejo] Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44691/Vilela_AD M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villagran, J. (2020) en su articulo titulado “Todo sobre las técnicas de recopilación de datos” recuperado de <https://mydatascope.com/blog/es/todo-sobre-las-tecnicas-de-recopilacion-de-datos/>

Quizhpilema, R. R. & Chaca, B. C., (2020) Impacto del clima organizacional en la motivación de los funcionarios públicos: Caso de estudio IFTH, Tesis universidad politécnica salesiana ecuador. [Tesis maestría, Universidad politécnica salesiana] Repositorio institucional <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19408/1/UPS-CT008866.pdf>

Questionpro (2021) que es una encuesta. Recuperado <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Rivera, A. (2020) Revisión Sistemática de Literatura en Motivación Laboral en Colombia. Recuperado de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28621/1/2020-Rivera-revisi%c3%b3n_motivaci%c3%b3n_laboral.pdf?fbclid=IwAR17awyaL2M4Y_VaDe2dgByHQfLmWp6eXvloz8flbRobLDqTkIfsoy1Rpw8

Salas, D. (2019) en su artículo titulado “El enfoque mixto de investigación: algunas características” Recuperado de

<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/#:~:text=El%20enfoque%20mixto%20puede%20ser,100>

Villagran, J. (2020) en su artículo titulado “Todo sobre las técnicas de recopilación de datos” recuperado de <https://mydatascope.com/blog/es/todo-sobre-las-tecnicas-de-recopilacion-de-datos/>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN Y VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
MOTIVACION LABORAL	Rivera, M. (2020) nos define que la motivación en el trabajo es un conjunto de actividades eficientes que el empleado realiza para mejorar el proceso de la función encomendada, eso ayuda a que el trabajador las realice de manera más eficiente. La motivación laboral dentro de la organización es un punto muy importante, debido a que refuerza al empleado optimizar sus diligencias dentro de la organización con un beneficio común.	a) Factor de higiene	<ul style="list-style-type: none">- Supervisión- Relaciones interpersonales- Seguridad laboral.- Condiciones- Beneficios y salarios- Políticas de la compañía	Escala de Liker	Guia de entrevista
		b) Factor de motivación	<ul style="list-style-type: none">- Necesidades básicas- Relacionadas con el crecimiento personal- Autorrealización		

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Mejia, I. (2019) cito a Litwin, G. & Stinger, H. (1968) nos afirma que el clima organizacional como una particularidad relativa de comportamientos que estable el ambiente interno de una organización, que tiene una relación con la motivación de los colaboradores dentro de la empresa.	a) Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en el trabajo. - Nivel de compromiso. - Satisfacción laboral. 	Escala de Likert	Encuesta
		b) Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> - Retribución justa. - Incentivos. - Nivel de desempeño. 		
		c) Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de compañerismo. - Manejo de discrepancias. - Gestión de problemas. 		
		d) Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de colaboración. - trabajo en equipo. - ambiente laboral. 		
		e) Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - conocimiento de la estructura. - niveles jerárquicos. - Cumplimiento de reglas y procedimientos. 		
		f) Estándares	<ul style="list-style-type: none"> - Razonabilidad. - coherencia. - equidad. 		

la empresa
Transportes
Delgado
Rodríguez SAC –
Chiclayo.

(2) Identificar los factores
del clima organizacional
en la empresa
Transportes Delgado
Rodríguez SAC –
Chiclayo

(3) Diseñar las
Estrategias de Motivación
para la empresa
Transportes Delgado
Rodríguez SAC –
Chiclayo

(4) Validar la propuesta
de Estrategias de
motivación para mejorar
el Clima Organizacional
en la empresa
Transportes Delgado
Rodríguez SAC –
Chiclayo.

No experimental

30

Cuestionario

Guía de entrevista

ANEXO 03: CUESTIONARIO

Para mejorar el clima organizacional en la empresa Transporte Delgado Rodríguez SAC, Chiclayo.

Agradecemos su participación en esta encuesta, La información recibida será tratada con confiabilidad ya que el estudio es estrictamente académico.

Instrucciones: Lea con cautela todo el dato del documento y marque con una X

(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) siempre

DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	ESCALA DE MEDICION				
			1	2	3	4	5
IDENTIDAD	EFICIENCIA EN EL TRABAJO	¿Crees que cumples los objetivos propuestos por la empresa en un tiempo determinado?					
	NIVEL DE COMPROMISO	¿Se siente involucrado con los objetivos de la empresa?					
	SATISFACCION LABORAL	¿Se identifica con la organización en la cual labora?					
RECOMPESA	RETRIBUCCION JUSTA INCENTIVOS	¿Recibe una justa retribución económica por sus labores realizadas?					
		¿Su sueldo cubre gran parte de sus necesidades?					
		¿La empresa les otorga buenos beneficios al finalizar el periodo económico?					
	NIVEL DE DESEMPEÑO	¿Sus jefes reconocen y valoran su trabajo?					
CONFLICTOS	NIVEL DE COMPAÑERISMO	¿La relación entre los compañeros de trabajo es la más adecuada?					
	MANEJO DE DISCREPANCIAS	El jefe inmediato, ¿respeto sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a su puesto de trabajo?					
	GESTION DE PROBLEMAS	¿La divergencia de puntos de vista en el trabajo son tratados en conjunto?					
RELACIONES	NIVEL DE COLABORACION	¿Existe un alto nivel de colaboración entre los trabajadores de la empresa Delgado Rodríguez S.A.C?					
	TRABAJO EN EQUIPO	¿En la empresa Delgado Rodríguez S.A.C las actividades se desarrollan trabajando en equipo?					
	AMBIENTE LABORAL	¿Crees que existe respeto y confianza entre colaboradores??					
ESTRUCTURA	CONOCIMIENTO DE LA ESTRUCTURA	¿ usted conoce las áreas que coordinan los niveles de comunicación en la empresa					
	NIVEL JERARQUICO	¿La jerarquía en la empresa es reconocida y respetada?					
	CUMPLIMIENTO DE REGLAS Y PROCEDIMIENTOS	¿Conocen las reglas de la empresa?					
ESTANDARES	RAZONABILIDAD	¿Son razonables los estándares de trabajo en la organización?					
	COHERENCIA	¿Son coherentes las disposiciones laborales hacia los colaboradores?					
	EQUIDAD	¿Las normas y reglas de trabajo son equitativos para todos?					

ANEXO N°4: Guía de entrevista sobre estrategias de motivación laboral

Objetivo: medir formas de motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC.

EMPRESA:

CARGO:

FECHA:

1. ¿Cuántos colaboradores tiene a su cargo?
2. ¿Con respecto al sueldo de sus colaboradores está acorde con el desempeño que ellos tienen en la empresa, cuanto es su sueldo?
3. ¿Cómo califica las relaciones laborales en esta empresa?
4. ¿Cuál es su estrategia para lograr estas buenas relaciones entre sus colaboradores? ¿A qué cree que se deba?
5. ¿Se han implementado políticas de seguridad laboral dentro de esta empresa, cuáles son?
6. ¿Usted como gerente de esta empresa considera que ha tenido un buen crecimiento en la productividad en los últimos años?
7. ¿Los colaboradores tienen una meta mensual que cumplir?
8. Como miden el cumplimiento de metas y objetivos de sus colaboradores:
9. ¿Cuál es el incentivo que se les da a los colaboradores por su esfuerzo al cumplir sus metas?
10. ¿Su personal es responsable con su trabajo y cumple con las tareas que se les asigna?
11. Usted promueve a sus colaboradores que cumplen con su objetivo.
12. ¿Su personal consigue mantenerse dentro de la organización?

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(CUESTIONARIO Y GUIA DE ENTREVISTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación: “Estrategias de Motivación Laboral para Mejorar el Clima Organizacional en la Empresa Transporte Delgado Rodríguez SAC, 2021”

1.2 Investigador (a) (es):

- Altamirano Cusma, Sandra Jackeline (ORCID: 0000-0002-9966-9913)
- Meza Zumaeta, Saly Tatiana (ORCID: 0000-0002-0948-3366)

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					98
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					98
Organización	Existe una organización lógica					97
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					98
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					96
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					98

PROMEDIO DE VALORACIÓN

96.8

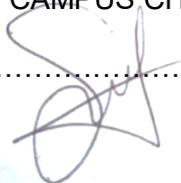
3. OPINION DE APLICABILIDAD:

La variable de estudio aplicable con el desarrollo del proyecto

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: PEDRO MANUEL SILVA LEON DNI: 42763003
Grado académico:MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS....
Centro de Trabajo:UCV CAMPUS CHEPEN.....

Firma: Fecha: 18/05/2021



ANEXO Nº 05

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO Y GUIA DE ENTREVISTA)

Experto: Dr. (Mg)PEDRO MANUEL SILVA LEON

Centro de Trabajo y cargo que ocupa:UCV CAMPUS CHEPEN – DOCENTE
TIEMPO PARCIAL.....

Dirección:Carretera Panamericana Norte km
695, Chepén.....

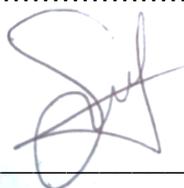
e-mail:psilval@ucvvirtual.edu.pe..... Teléfono:
.....931575409.....

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				96
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				96
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				96
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				96
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				96
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				96
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				96
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				96
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				98
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				92

Opinión de Aplicabilidad:

... Encuentro la viabilidad y congruencia de la variable en estudio

.....
.....
.....
.....



Nombre y firma del Experto
Validador

DNI Nº42763003.....

Fecha: 18./...05/2021

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(CUESTIONARIO Y GUIA DE ENTREVISTA)**

1. DATOS GENERALES:

a. Título Del Trabajo De Investigación: “Estrategias de Motivación Laboral para Mejorar el Clima Organizacional en la Empresa Transporte Delgado Rodríguez SAC, 2021”

b. Investigador (a) (es):

- Altamirano Cusma, Sandra Jackeline (ORCID: 0000-0002-9966-9913)
- Meza Zumaeta, Saly Tatiana (ORCID: 0000-0002-0948-3366)

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					94
Objetividad	Está expresado en conductas observables					92
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					94
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					94
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					94
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

93.8

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Julio César Nuntón More
42442359

DNI

Grado académico: Magister
César Vallejo

Centro de Trabajo: Universidad

Firma: 

Fecha: 24/05/21

ANEXO Nº 6

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO Y GUIA DE ENTREVISTA)

Experto: Dr. (Mg) Mgtr Julio César Nuntón More

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad César Vallejo

Dirección: José Carlos Mariátegui s/n - Tumbay

e-mail: jcesar_nm30@hotmail.com

Teléfono: 957994654

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				95
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				94
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				94
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				95
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				95
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				95
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				95
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				95
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				94
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				95

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable.....

.....

.....

.....

.....

.....

Julio César Nuntón More

DNI Nº 42442359

Fecha: 24/05/21

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(CUESTIONARIO Y GUIA DE ENTREVISTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación: “Estrategias de Motivación Laboral para Mejorar el Clima Organizacional en la Empresa Transporte Delgado Rodríguez SAC, 2021”

1.2 Investigador (a) (es):

- Altamirano Cusma, Sandra Jackeline (ORCID: 0000-0002-9966-9913)
- Meza Zumaeta, Saly Tatiana (ORCID: 0000-0002-0948-3366)

2. ASPECTOS A VALIDAR:

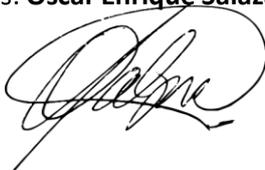
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					85
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					85
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					85
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

87.5

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: **Oscar Enrique Salazar Carbonel**

DNI **80676706**



Firma:..... Fecha: **03/07/2021**

Grado académico: **Magister en Administración de Negocios** Centro de Trabajo: **K&X Business SAC**

y UNPRG

ANEXO Nº 7

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO Y GUIA DE ENTREVISTA)

Experto: Dr. (Mg) MBA Oscar Enrique Salazar Carbonel

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: K&X Business SAC / UNPRG - Gerente / Catedrático

Dirección: Av. Juan XXIII S/N - Lambayeque

e-mail: oscar.salazarc@gmail.com Teléfono: 979634050

Nº	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0-25	REGUL AR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				85
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				90
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				85
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				90
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				85
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				90
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				85
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				90
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				85
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				90

opinión de Aplicabilidad:

Instrumento aplicable

:

DNI 80676706

Nombre y apellidos: **Oscar Enrique Salazar Carbonel**

Grado académico: **Magister en Administración de Negocios** Centro de Trabajo: **K&X Business SAC**

Firma:

ANEXO 8: VALIDACIÓN DE PROPUESTA Fecha: 05/07/2021

y UNPRGZ

Estimado Mgtr. PEDRO MANUEL SILVA LEON

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada: “Estrategias de motivación laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo”

Realizado por:

- Saly Tatiana Meza Zumaeta
- Sandra Jackeline Altamirano Cusma

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Encuentro congruencia entre ambas variables para el desarrollo óptimo de la tesis

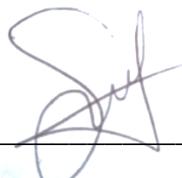
Validado por el Magister Pedro Manuel Silva León

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 4 años

Cargo Actual: Docente tiempo parcial UCV sede Chepen

Fecha:24/06/2021



Mgtr. PEDRO MANUEL SILVA LEON

DNI N°42763003

ANEXO 9: VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mgrt. Michelangelo Arcila Olivera

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada: “Estrategias de motivación laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo”

Realizado por:

- Saly Tatiana Meza Zumaeta
- Sandra Jackeline Altamirano Cusma

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción	X				
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
III	Fundamentación teórica					

3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

No se presenta ninguna observación.

Validado por el Magister Michelangelo Arcila Olivera.

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación.

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 2 años.

Cargo Actual: Jefe del Programa de Formación para Adultos – Universidad César Vallejo.



Fecha: 23 de junio de 2021

DNI N° 74280263

Mgtr. Michelangelo Arcila Olivera

ANEXO 10: VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado MBA. Oscar Enrique Salazar Carbonel

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada: “Estrategias de motivación laboral para mejorar el Clima Organizacional en la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC – Chiclayo”

Realizado por:

- Saly Tatiana Meza Zumaeta
- Sandra Jackeline Altamirano Cusma

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			

2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister: **MBA Oscar Enrique Salazar Carbonel**

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **07** años

Cargo Actual: **Catedrático UNPRG y UCV**

Fecha: 24 de junio del 2021



ANEXO 11.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, 8 de junio del 2021

CARTA N° 056-2021-UCV-CH-EPA

Señor:

Martin Delgado Rodríguez

Representante de Empresa Transporte Delgado Rodríguez SAC

ASUNTO: Presentación de estudiante

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle le brinde facilidades al estudiante: **ALTAMIRANO CUSMA SANDRA JACKELINE**, ciclo X, código del estudiante 7000684942, con DNI N° 75827672; pueda desarrollar su investigación titulada: "**Estrategias de Motivación Laboral para Mejorar el Clima Organizacional en la Empresa Transporte Delgado Rodríguez SAC, 2021**" en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administración.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,

DNI 29398500

Mgr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

ANEXO 12



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, 8 de junio del 2021

CARTA N° 055-2021-UCV-CH-EPA

Señor:

Martin Delgado Rodríguez

Representante de Empresa Transporte Delgado Rodríguez SAC

ASUNTO: Presentación de estudiante

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearte todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle le brinde facilidades al estudiante: **MEZA ZUMAETA SALY TATIANA**, ciclo X, código del estudiante 7000681058, con DNI N° 76546179; pueda desarrollar su investigación titulada: "**Estrategias de Motivación Laboral para Mejorar el Clima Organizacional en la Empresa Transporte Delgado Rodríguez SAC, 2021**" en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administración.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,

DNI 27398500

Mgr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES | www.ucv.edu.pe

ANEXO N°13: Guía de entrevista sobre estrategias de motivación laboral

Objetivo: medir formas de motivación laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Delgado Rodríguez SAC.

EMPRESA: Transporte Delgado Rodríguez S.A.C

CARGO: Gerente – 20 min por llamada.

FECHA: 14 / 05 /2021

13. ¿Cuántos colaboradores tiene a su cargo?

Son 30 trabajadores.

14. ¿Con respecto al sueldo de sus colaboradores está acorde con el desempeño que ellos tienen en la empresa, cuanto es su sueldo?

Si, depende del área. Un aproximado.

- Conductores: 1800
- Atención al cliente: 1000
- Almacén: 930
- Administrativa 1200

15. ¿Cómo califica las relaciones laborales en esta empresa?

La relación laboral en esta empresa es buena.

16. ¿Cuál es su estrategia para lograr estas buenas relaciones entre sus colaboradores? ¿A qué cree que se deba?

- Capacitaciones trimestrales.
- Reuniones de confraternidad.

Estas estrategias ayudan a que el personal se mantenga contento con la empresa y con sus compañeros, siempre apoyándose mutuamente.

17. ¿Se han implementado políticas de seguridad laboral dentro de esta empresa, cuáles son?

Si, hemos implementado políticas de seguridad para mejorar el ambiente laboral de nuestros trabajadores dentro de la empresa.

- Mapa de riesgo.
- Cumplimos con todas las normativas sobre la Prevención de Riesgo Laboral.
- Capacitaciones para el Personal con temas relacionados.

18. ¿Usted como gerente de esta empresa considera que ha tenido un buen crecimiento en la productividad en los últimos años?

Si.

19. ¿Los colaboradores tienen una meta mensual que cumplir?

Si.

20. Como miden el cumplimiento de metas y objetivos de sus colaboradores:

Mediante una evaluación mensuales del cumplimiento de cada objetivo propuesto por áreas.

21. ¿Cuál es el incentivo que se les da a los colaboradores por su esfuerzo al cumplir sus metas?

Ninguno.

22. ¿Su personal es responsable con su trabajo y cumple con las tareas que se les asigna?

Si.

23. Usted promueve a sus colaboradores que cumplen con su objetivo.

Sí, Todos los colaboradores tratan de llegar a cumplir sus objetivos en un tiempo determinado.

24. ¿Su personal consigue mantenerse dentro de la organización?

Sí, pero en algunas ocasiones se han retirado después de culminar su contrato.