UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

"Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022"

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL EN LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y FINANZAS

Autor:

Bach. Cesar Alberto Fernández Gonzales

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN

Asesora:

Dra. Carpio Vásquez, Weiky Nelly Juliana

(Cód. ORCID: 0000-0003-2604-7280)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento Y Responsabilidad Social:
Gestión De Organizaciones

Pimentel, Perú, 2024

Anexo 1

UNIVERSIDAD DE CHICLAYO

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ**, asesor (a) con DNI **40561024**. del Programa/Escuela de **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: **"Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022"**; presentado por el Bach. **Cesar Alberto Fernández Gonzales.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **29%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 17 de junio del 2024

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN UDCH

Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	28%	2%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	www.produce.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%

TITULO DE LA TESIS:

"PROPUESTA DE UN PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA W&C SAN JUAN ALMACENES SAC, JAÉN, 2022"

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y FINANZAS

Bach. FERNANDEZ GONZALES, César Alberto
AUTOR

Dra. Carpio Vásquez Weiky Nelly Juliana
ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:

Mg. Luis Alberto Elera Vilela
Presidente

Mg. Rúben Arturo Romero Cumpa
Secretario

Mg. Julio César Sánchez Vásquez
Vocal

TEMA DE LA TESIS

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA W&C SAN JUAN ALMACENES SAC - JAÉN 2022”

Para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración y Finanzas.

Bach. Cesar Alberto Fernández Gonzales
AUTOR

Dra. Weiky Nelly Juliana Carpio Vásquez
ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A Dios por bridarme fortaleza y perseverancia,

A mi hermano que desde el cielo ilumina mi camino.

César

Agradecimiento

A mi familia, por su apoyo constante.

A la Universidad de Chiclayo y sus docentes, por brindarme conocimientos valiosos en mi formación profesional.

A mi asesora la Dra. Weiky Nelly Juliana Carpio Vásquez, por su paciencia y dedicación para la elaboración de mi Tesis.

César

índice de Contenidos

Carátula……..……i
Dedicatoria vi
Agradecimiento vii
índice de Tablas viii
Índice de Ilustraciones ix
Resumen xiii
Abstract xiv
I. INTRODUCCIÓN 1
II. DESARROLLO 4
III. METODOLOGÍA 14
3.1. Tipo de investigación. 14
3.2. Diseño de investigación. 14
3.3. Variables y operacionalización. 15
3.4. Población de estudio 16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. 16
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones. 18
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. 18
IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS 19
V. CONCLUSIONES 62
VI. RECOMENDACIONES 63
VII. PROPUESTA 64
VIII. REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS 67
ANEXOS 76
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN 92

Índice de Tablas

Tabla 1. ¿Me motiva trabajar con supervisión cercana?**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 2. ¿El tipo de gestión aplicado por la institución me motiva a trabajar con eficiencia? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 3. ¿La relación laboral con mi jefe es cordial/adecuada?**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 4. ¿El lugar donde trabajo cuenta con iluminación y ventilación adecuada y poco ruido?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 5. ¿La institución donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 6. ¿La remuneración que recibo satisfacen mis necesidades básicas?.**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 7. ¿El esfuerzo que realizo en mi trabajo está acorde con las retribuciones económicas que recibo?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 8. ¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros me motivan a trabajar en equipo?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 9. ¿Me siento seguro y estable en mi centro de trabajo?**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 10. ¿Me siento satisfecho con los logros obtenidos hasta el momento? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 11. ¿Recibo algún incentivo por parte de la institución (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando mi desempeño es favorable/productivo?**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 12. ¿Mis compañeros y mis jefes reconocen mi trabajo?**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 13. ¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 14. ¿Me motiva trabajar con la responsabilidad que se me ha asignado? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 15. ¿La institución me proporciona oportunidades de renovación de contrato y/o rotaciones? ..... **¡Error! Marcador no definido.**

***Tabla 16**. ¿La institución me proporciona oportunidades de ascenso?* .....**¡Error!**

Marcador no definido.
***Tabla 17**. ¿Mi jefe inmediato es consciente de los riesgos que tenemos en el área?* ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 18. ¿Mi jefe se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo? ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 19. ¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales? ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 20. ¿La empresa es flexible y se adapta bien a los cambios? .....**¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 21. ¿En la empresa se aplican políticas laborales justas para los empleados? ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 22. ¿Considero que la distribución física de mi oficina me permite trabajar cómodamente?..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 23. ¿Consideras que el Diseño Organizacional de tu empresa está actualizado?.....**¡E rror! Marcador no definido.**
Tabla 24. ¿Las decisiones que se toman responden a las necesidades del momento? ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 25. ¿Mi jefe inmediato es consecuente con las decisiones que asume? ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 26. . ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo? ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 27. ¿La empresa mantiene comunicado a los trabajadores sobre los cambios y novedades que afectan a la institución?..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 28. ¿Existen entre los trabajadores un alto sentido de pertenencia con la empresa? ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 29. ¿Me siento a gusto de formar parte de la empresa?**¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 30. ¿Considera que el trabajo que realizan el jefe es oportuno para el manejo de conflictos? ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 31. ¿Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 32. ¿El jefe reconoce de forma verbal y escrita cuando los trabajadores cumplen las metas y objetivos?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 33. Análisis estadístico de la Variable Motivación Laboral**¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 34. Análisis estadístico de la Dimensión Factores Higiénicos.....**¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 35. Análisis estadístico de la Dimensión Factores Motivacionales .....**¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 36. Análisis estadístico de la variable Clima Laboral**¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 37. Análisis estadístico de la Dimensión Potencial Humano**¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 38. Análisis estadístico de la Dimensión Diseño Organizacional .....**¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 39. Análisis estadístico de la Dimensión Cultura de la Organización.....**¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 40. Validación de la Propuesta ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. ¿Me motiva trabajar con supervisión cercana? 31
Ilustración 2. ¿El tipo de gestión aplicado por la institución me motiva a trabajar con eficiencia? 32
Ilustración 3. ¿La relación laboral con mi jefe es cordial/adecuada? 33
Ilustración 4. ¿El lugar donde trabajo cuenta con iluminación y ventilación adecuada y poco ruido? 34
Ilustración 5. ¿La institución donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico? 35
Ilustración 6. ¿La remuneración que recibo satisfacen mis necesidades básicas? 36
Ilustración 7. ¿El esfuerzo que realizo en mi trabajo está acorde con las retribuciones económicas que recibo? 37
Ilustración 8. ¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros me motivan a trabajar en equipo? 38
Ilustración 9. ¿Me siento seguro y estable en mi centro de trabajo? 39
Ilustración 10. ¿Me siento satisfecho con los logros obtenidos hasta el momento? 40
Ilustración 11. ¿Recibo algún incentivo por parte de la institución (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando mi desempeño es favorable/productivo? 41
Ilustración 12. ¿Mis compañeros y mis jefes reconocen mi trabajo? 42
Ilustración 13. ¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías? 43
Ilustración 14. ¿Me motiva trabajar con la responsabilidad que se me ha asignado? 44
Ilustración 15. ¿La institución me proporciona oportunidades de renovación de contrato y/o rotaciones? 45
Ilustración 16. ¿La institución me proporciona oportunidades de ascenso? 46
Ilustración 17. ¿Mi jefe inmediato es consciente de los riesgos que tenemos en el área? 47
Ilustración 18. ¿Mi jefe se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo? 48
Ilustración 19. ¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales? 49

Ilustración 20. ¿La empresa es flexible y se adapta bien a los cambios? 50
Ilustración 21. ¿En la empresa se aplican políticas laborales justas para los empleados? 51
Ilustración 22. ¿Considero que la distribución física de mi oficina me permite trabajar cómodamente? 52
Ilustración 23. ¿Consideras que el Diseño Organizacional de tu empresa está actualizado? 53
Ilustración 24. ¿Las decisiones que se toman responden a las necesidades del momento? 54
Ilustración 25. ¿Mi jefe inmediato es consecuente con las decisiones que asume? 55
Ilustración 26 . ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo? 56
Ilustración 27. ¿La empresa mantiene comunicado a los trabajadores sobre los cambios y novedades que afectan a la institución? 57
Ilustración 28. ¿Existen entre los trabajadores un alto sentido de pertenencia con la empresa? 58
Ilustración 29. ¿Me siento a gusto de formar parte de la empresa? 59
Ilustración 30. ¿Considera que el trabajo que realizan el jefe es oportuno para el manejo de conflictos? 60
Ilustración 31. ¿Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo? 61
Ilustración 32. ¿El jefe reconoce de forma verbal y escrita cuando los trabajadores cumplen las metas y objetivos? 62
Ilustración 33. Análisis estadístico de la Variable Motivación Laboral 63
Ilustración 34. Análisis estadístico de la Dimensión Factores Higiénicos 64
Ilustración 35. Análisis estadístico de la Dimensión Factores Motivacionales 65
Ilustración 36. Análisis estadístico de la variable Clima Laboral 66
Ilustración 37. Análisis estadístico de la Dimensión Potencial Humano 67
Ilustración 38. Análisis estadístico de la Dimensión Diseño Organizacional 68
Ilustración 39. Análisis estadístico de la Dimensión Cultura de la Organización 69
Ilustración 40. Modelo Teórico de la Propuesta **¡Error! Marcador no definido.**

Resumen

La presente investigación tuvo como Objetivo general Diseñar un programa motivacional para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022. Con metodología de tipo de investigación básica, descriptica, propositiva con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 24 colaboradores, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El instrumento estuvo conformado por 16 ítems para la variable Motivación laboral y 16 ítems para la variable Clima laboral, todos los ítems de calificación directa. La confiablidad del instrumento con un coeficiente Alfa de Cronbach para la variable motivación laboral de 0.819 y para la variable clima laboral de 0.835, validado por 03 expertos. Los resultados revelaron que, el nivel de motivación laboral en la empresa es del 71%, que corresponde a nivel medio y para el clima laboral es del 100% para el nivel medio. Como resultado de la investigación, se propone la aplicación de un Programa, validado y aprobado por tres expertos en la materia, que ayudará a mejorar la motivación laboral y por ende el clima laboral en los colaboradores de la empresa.

Palabras claves: Programa motivacional, motivación, clima laboral.

Abstract

The general objective of this research was to design a motivational program to improve the work environment in the employees of the Company W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022. With a basic, descriptive, propositional research type methodology with a quantitative approach, non-experimental design. , cross-section. The study population was made up of 24 collaborators, to whom the survey technique was applied and the questionnaire as an instrument. The instrument was made up of 16 items for the Work Motivation variable and 16 items for the Work Environment variable, all direct rating items. The reliability of the instrument with a Cronbach's Alpha coefficient for the work motivation variable of 0.819 and for the work environment variable of 0.835, validated by 03 experts. The results revealed that the level of work motivation in the company is 71%, which corresponds to the medium level and for the work environment it is 100% for the medium level. As a result of the research, the application of a Program is proposed, validated and approved by three experts in the field, which will help improve work motivation and therefore the work environment in the company's collaborators.

Keywords: Motivational program, motivation, work environment

I. INTRODUCCIÓN

Algunos de los desafíos que las empresas han enfrentado en las últimas décadas es encontrar diferentes formas de generar diferentes maneras de poder mantener un buen clima organizacional., así como también motivar a los empleados para que las personas puedan realizar mejor su trabajo y se sientan identificados con la organización. Esta investigación es importante porque al obtener información sobre los aspectos motivacionales de los empleados y los factores del clima laboral, es posible crear estrategias basadas en el comportamiento de los empleados que los motiven y beneficien a la organización, especialmente en el entorno de trabajo. Los factores del entorno laboral inciden directamente en el comportamiento de los compañeros de trabajo, y dependiendo de sus capacidades, desempeño y relaciones, pueden verse afectados negativa o positivamente en la organización (Pedraza, 2018), por tanto, es importante conservar un equilibrio dentro de la organización para garantizar un buen desempeño laboral. En el contexto internacional, de acuerdo con la revisión de la literatura, la UNESCO (2004), mencionada por Uría (2011), afirma que las estructuras obsoletas siguen presentes en las organizaciones de América Latina, lo que genera nuevos modelos de comportamiento. De acuerdo con el investigador mencionado, ha habido un cambio en el enfoque metodológico que es beneficioso para el sistema organizacional de los países subdesarrollados, ya que se ha creado un entorno de trabajo motivador y se ha comenzado a comprender que el ser humano debe ser considerado como un todo que requiere responsabilidad y compromiso consigo mismo. En el contexto nacional, Cruz (2019), opina que cuando los empleados sienten que la empresa no solo está interesada en aumentar su productividad sino también en valorar el talento de los empleados en la empresa, motivarlos y crear un espíritu de equipo puede mejorar significativamente los resultados. Arbulu (2017), asegura que actualmente los jóvenes prefieren trabajar en una organización con un buen ambiente laboral porque es muy necesario para ellos y de ello depende su desarrollo. Además, según un estudio, siete de cada diez egresados eligen trabajar en una empresa que les ofrezca el ambiente laboral adecuado, aunque tengan salarios por debajo del promedio, y esto es muy importante. en la que exista un ambiente de trabajo agradable, un ambiente que les permita crecer y repercuta positivamente en lo

que hacen, porque, por el contrario, si trabajan en una organización que tiene un ambiente de trabajo inadecuado, no importa si hacen más dinero, tienden a estresarse y creer que no vale la pena. En el contexto Local, W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022", con 16 años de servicios efectivos en el Perú y en sus Regiones, contando con líneas de negocio, distribución de alimentos para consumo humano (Programas sociales), entre ellas la marca Gloria y Grano de Oro. Contamos con dos plantas de almacén y distribución como principal en la Ciudad de Jaén y otros establecimientos anexos en otras regiones, dicha información se encuentra registrada en el portal de SUNAT, con RUC, N. 20480099568; Razón Social: W&C San Juan Almacenes S.A.C. – Jaén; de condición activo; su actividad económica principal es la venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco; percibiéndose desmotivación laboral en los trabajadores de la empresa, lo cual es un problema grave, ausencia de compromiso, falta de sentido de pertenencia, sin responsabilidad. Es por eso que es conveniente contar con los recursos necesarios para prevenirla, utilizando las encuestas u otros instrumentos, que permitan analizar el clima laboral y preocuparse por la situación de cada colaborador. Según los estudios realizados, cuando los colaboradores están motivados, se genera un clima laboral apropiado el cual les permitiría acudir a sus áreas de trabajo obteniendo resultados eficientes. Es por todo lo manifestado anteriormente que la interrogante de investigación es ¿La propuesta de un programa motivacional mejorará el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022? Y como problemas específicos 1) ¿Cómo es el nivel de motivación en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022? 2) ¿Cómo es el nivel del clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022? 3) ¿El diseño de un programa motivacional mejorará el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022? En cuanto a la justificación de la investigación; de manera Teórico - científico; por que la investigación será fundamental, porque servirá como base para futuras investigaciones sobre el tema, colaborando con futuros profesi onales e instituciones que puedan llevar a cabo estudios similares; en cuanto a la justificación practica ésta investigación no sólo estará a disposición de W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén, sino también servirá para otras organizaciones del

mismo giro a ponerlas en práctica para su mejor desarrollo. En cuanto a su justificación metodológica, la investigación creará esquemas ya definidos los que se aplicaran utilizando métodos científicos lo que generaran el éxito esperado en las organizaciones en los cuales se apliquen estos métodos, los cuales tiene, por finalidad aumentar o incrementar la motivación y entrega de sus colaboradores en pro de su empresa y en cuanto a lo social, se busca favorecer a todas las personas que laboran en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén, dado que con la implementación de esta propuesta mejorará el clima laboral de todos sus colaboradores, lo que será un ejemplo para que dicha propuesta pueda ser aplicada posteriormente en las demás empresas de la Región. Como Objetivo General tenemos: Diseñar un programa motivacional para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022 y como objetivos específicos: específicos 1). Diagnosticar cómo es el nivel de motivación en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022. 2). Evaluar cómo es el nivel del clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022. 3) Diseñar la propuesta de un programa motivacional que mejorará el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.

II. DESARROLLO

Referente a los antecedentes, en el ámbito internacional, en Puebla, Báez (2018) propuso acelerar el rendimiento de los colaboradores mediante la motivación. La investigación de enfoque cuantitativo con una muestra de 229 colaboradores. Logró obtener que el 33% consideran que no reciben remuneraciones económicas cuando realizan actividades extra, lo que origina que no se sientan valorados por la organización. Se concluye que la empresa debe de promover la motivación en su personal, de tal forma que tengan un mejor rendimiento y trabajen en equipo para el crecimiento empresarial. En Quetzaltenango, Santizo (2018) planteó corroborar si la motivación impacta positivamente en la cultura empresarial. De nivel descriptivo, con 70 trabajadores como muestra de estudio. Como resultados, el 53% lograron conseguir las metas plasmadas por la empresa, dado que fueron alcanzables y contaron con los recursos necesarios. Terminó concluyendo que los colaboradores cuentan con una motivación moderada, puesto que trabajan con altos niveles de energía que los impulsa a cumplir con sus obligaciones de forma eficiente. En Quito, Sánchez (2020) en su estudio se propuso hallar si la motivación logra retener a los colaboradores. De enfoque cuantitativo, con 650 colaboradores como población de estudio. Se halló que el 49% establecen una pésima relación con sus colegas, lo que provoca que no se creen equipos de trabajo al momento de ejercer sus funciones. Llegó a la conclusión de que el personal se sentirá motivado siempre y cuando la organización cubra al máximo sus necesidades, de tal forma que su permanencia sea por mucho tiempo. En Bogotá, Rodríguez (2018) planteó medir el grado de satisfacción de los colaboradores. De nivel descriptivo con 153 colaboradores como población. Sus encuestas arrojaron que el 31.4% afirma que el lugar de trabajo se encuentra limpio y con altos niveles de higiene, lo que genera que respiren un ambiente saludable al desarrollar sus funciones. Además, que el personal se encuentra altamente satisfecho, debido a que la empresa conoce y comprende sus motivos principales de su permanencia. En Guayaquil, López & Villacís (2018) en su estudio plantearon como objetivo Demostrar si la satisfacción laboral incide directamente en el rendimiento del personal. De nivel correlacional con 64 colaboradores como muestra. Además, halló el 48% de los colaboradores afirman que los valores organizacionales están acordes con los suyos, provocando que compartan el mismo propósito y logren excelentes resultados. Se concluye que el personal se siente satisfecho cuando la empresa les brinda recompensas en base a

su rendimiento, ocasionando que sean más productivos en sus puestos laborales. En el contexto nacional, en Trujillo, Plasencia & Viñas (2019) plantearon demostrar el impacto que tiene la motivación en el clima de la empresa. El tipo fue correlacional y la población fue de 25 trabajadores. Sus instrumentos evidenciaron que el 58% de los colaboradores establecen una buena relación con sus superiores, ya que reciben el apoyo necesario ante el cumplimiento de sus funciones. Finalizó concluyendo que la motivación impacta considerablemente en el clima de la empresa, ya que reciben aumentos salariales y reconocimientos cuando terminan sus tareas de forma eficiente. En Piura, Maldonado (2020) tuvo como prioridad hallar si la motivación genera el empoderamiento de los colaboradores. El nivel fue correlacional con 92 colaboradores como muestra. Se demostró que el 40% les encantan asumir nuevos retos en sus puestos laborales, dado que se sienten comprometidos con los objetivos institucionales. Llegó a concluir que los trabajadores se encuentran muy motivados, ya que toman decisiones propias ante cualquier conflicto que se presente. En Lima, Llontop & Pérez (2020) tuvo como prioridad encontrar si la motivación se vincula con la satisfacción del personal. De nivel correlacional 30 trabajadores como población. Se encontró que el 43.3% consideran que asumen nuevos retos con facilidad, dado que disponen con el conocimiento necesario para culminar con sus funciones. Finalizó concluyendo que el personal se siente motivado cuando la empresa les brinda los equipos y espacios necesarios para que culminen sus tareas de forma satisfactoria. En Tarapoto, Ferreyros (2021) plasmó demostrar si los colaboradores se sienten satisfechos al recibir remuneraciones económicas. De nivel correlacional con una población de 34 colaboradores. Como resultado obtuvo que el 52.94% se encuentran medianamente satisfechos, dado que no se sienten a gusto con el entorno físico de la empresa. Se concluye que las remuneraciones económicas impactan en la satisfacción del personal, lo que origina que la empresa debe de establecer un programa de incentivos económicos en relación a su desempeño. En Tumbes, Mendoza (2021) propuso determinar los niveles de satisfacción de los colaboradores. De enfoque cuantitativo con 64 colaboradores como población. Se determinó que el 90.08% se sienten a gusto con las tareas que les encargan los supervisores, ya que consideran que son valiosas y aportan a la organización. Se determinó que los colaboradores se sienten medianamente satisfechos, puesto que las condiciones de trabajo que les ofrece la empresa no son las más apropiadas. En el contexto local, Ramos (2019) plasmó demostrar si la motivación se relaciona con

la satisfacción del personal. De nivel correlacional con 50 colaboradores como muestra. Demostrándose que el 70% de los colaboradores no tienen ganas por seguir esforzándose fuertemente para mejorar su rendimiento en sus puestos de trabajo, ya que no disfrutan las actividades que se les encargan. Llegó a concluir que la motivación se relaciona con la satisfacción laboral con un coeficiente de 0,986 siendo significativa con un $p<0,05$, lo que indica que los colaboradores al sentirse motivados, estarán más satisfechos. Villalobos (2019) plasmó hallar si la motivación logra impactar en el rendimiento del personal. De nivel correlacional con una población de 35 colaboradores. Sus encuestas arrojaron que el 42.86% establecen buenas relaciones con sus demás compañeros, lo que origina que se formen grupos de trabajo para cumplir con sus funciones. Finalizó concluyendo que los colaboradores motivados tendrán un mejor rendimiento en sus puestos de trabajo, dado que se sienten estimulados a cumplir con los objetivos empresariales. Orellana (2019) en su tesis planteó como objetivo determinar el impacto que genera la motivación en el clima de la empresa. De nivel correlacional con 20 trabajadores como población. Se demostró que el 50% de los participantes consideran que no existe liderazgo, lo que origina que no se dirijan los equipos de trabajo de forma correcta. Concluyendo que la motivación logra incidir en el clima laboral, sin embargo, los trabajadores no logran ser recompensados como es debido cuando cumplen con sus tareas de forma eficiente. Crisólogo (2019) planteó diseñar un plan de motivación para conseguir la satisfacción del personal. De nivel descriptivo y la población fue de 17 colaboradores. En este sentido, halló que el 52.94% afirman que son supervisados de forma regular con la finalidad que culminen con sus tareas de forma efectiva. Terminó concluyendo que el programa de motivación ha generado resultados positivos en el rendimiento del personal, sin embargo, se deben de mejorar las recompensas para que puedan acelerar los resultados. Santur (2018) en su estudio cuyo objetivo fue mejorar las relaciones interpersonales para incrementar los niveles de satisfacción. El tipo fue proyectivo y como población a 25 trabajadores. Del mismo modo se encontró que el 36% de los encuestados no suelen formar equipos de trabajo para cumplir con las metas empresariales, lo que ocasiona que no se promueva el liderazgo. Llegó a concluir que la satisfacción laboral es baja, ya que los colaboradores no establecen relaciones con los demás miembros, y consecuentemente, afecta a su productividad.

En cuanto al marco teórico de la variable Motivación, Guilera (2021) sostiene que está referido al proceso de impulsar a los colaboradores que cumplan con sus actividades de forma efectiva para alcanzar los objetivos trazados en la empresa. Así mismo, Díaz & Latorre (2021) afirman que la motivación laboral es la estimulación positiva que tienen los colaboradores ante las actividades que realizan en sus puestos de trabajo para conseguir el éxito en una empresa. Además, Orejuela, López & Blandón (2021) indican que la motivación laboral es la voluntad que tienen los trabajadores para desempeñar sus actividades con altos niveles de esfuerzo con la finalidad de alcanzar las metas organizacionales. Uno de los componentes internos claves necesarios para el éxito comercial es la motivación de los empleados; siendo crucial porque permite al empleado incorporarse a la organización a la que pertenece, ya que depende en gran medida del comportamiento del empleado y el desarrollo profesional de las personas, lo que ayuda a mejorar el desempeño de la organización a cumplir con sus objetivos. Los gerentes deben tener en cuenta la motivación de los empleados en la empresa, por lo que es fundamental conocer las necesidades de los empleados y crear un ambiente de trabajo favorable con un sistema de recompensas eficaz para motivar promover el logro de los objetivos de la empresa (Córcega y Subero, 2009).

Una de las teorías en la que se basa el presente estudio, tenemos la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, propuesta por Abraham H. Maslow en 1954, se basa en que todos los seres humanos se esfuerzan por satisfacer sus necesidades, de menor a mayor. Las necesidades **básicas o fisiológicas** son las que deben de satisfacerse para supervivir como persona, tenemos: Respiración Alimentación, Descanso, Sexo, Salud, etc. Las de **seguridad** se basa en la protección de posibles peligros, tenemos: Seguridad Física, Empleo, Seguridad moral, Familiar, etc. En las de **filiación o de relaciones sociales,** los humanos son criaturas relacionales, busca quien lo acompañen, deseo de integrar un grupo social, construir amistades, tenemos: Amistad, Afecto, Pareja. En las necesidades de **reconocimiento o del ego**, las personas buscan ser reconocidas y apreciadas por los demás y por ellas mismas, lo que implica autoestima y amor propio, tenemos: Auto-reconocimiento, Confianza, Respeto, Éxito. Finalmente, está la **autorrealización:** las personas desarrollan su potencial y talentos creativos, tenemos: Creatividad, Espontaneidad, Sin perjuicios, Aceptación de hechos, Gestión

de problemas, etc (García, 2012). En vista de lo anterior, esta teoría sostiene que la motivación no se basa en la idea de ahorrar dinero, sino en satisfacer las necesidades humanas. Estas necesidades se manifiestan en las personas por circunstancias laborales. Comienza en orden descendente de supervivencia y avanza hacia la realización personal. Estas necesidades, satisfechas o no, tienen un impacto positivo o negativo en la productividad de una empresa u organización (Rueda, 2021). La Teoría de los factores de Herzberg, también fundamenta la investigación. Esta teoría fue realizada por el investigador Herzberg en 1966, en la que se basa en que existen dos tipos de factores que influyen en la motivación: el factor higiene y el factor motivador (Lahmann, 2020). El primero no puede incrementar si no aumenta el grado de motivación de los colaboradores, pero si podría disminuir, por ello, habría que reducirlos primero, es decir, el factor higiene provoca la desmotivación en el personal. Entre estos factores se encuentra la seguridad laboral, el salario, políticas empresariales, vacaciones, etc; es decir, se relacionan con el contexto laboral y se refieren al tratamiento que reciben las personas en su trabajo. Córcega y Subero (2009), incluyen otros factores como las relaciones humanas y la política de la empresa. Y el factor motivador, si está relacionado directamente con la motivación. Entre los principales factores se encuentran los retos, reconocimientos, toma de decisiones, Responsabilidad, la promoción, etc. Es por ello, que se sugiere primero eliminar los factores de higiene ya que son causantes de la desmotivación antes de incrementar o mejorar los factores motivadores. Según esta teoría, la satisfacción laboral depende de actividades difíciles, es decir, factores motivadores, mientras que la insatisfacción es una función del entorno, las relaciones con otras personas y el entorno en general, en este caso el factor higiene. Como elemento práctico, corresponde al directivo afirmar que se trata de eliminar o minimizar los efectos negativos de la higiene y potenciar los factores motivacionales, que no son limitados y deben promoverse sistemáticamente (Herzberg; citado por Valdés 2020). García (2012), afirma que, los *factores de mantenimiento o higiene* son factores relacionados a las condiciones que rodean al colaborador al momento de realizar su función laboral en la organización. Los factores ambientales, físicos, sociales, salarios, políticas comerciales, supervisión, clima entre las personas, normas y oportunidades están incluidos. Los factores ambientales no determinan el comportamiento de los empleados. Aunque tienen poca influencia, forman parte de una serie de factores

que afectan directa o indirectamente la motivación de alguien. El investigador usa la palabra higiene para expresar de alguna manera la precaución, para evitar posibles amenazas de perturbar el equilibrio de los trabajadores, insatisfacción como una conducta negativa que no permita el desarrollo y con ello la desmotivación. Griffin & Moorhead (2010), definen como extrínsecos porque está referido a **pago y seguridad laboral**; se les llama de higiene, porque son las condiciones mínimas esenciales. Y *los factores motivadores o satisfactorios,* según Griffin & Moorhead (2010) señalan que son intrínsecos porque está referido al **logro y el reconocimiento**. Se refieren a las tareas y responsabilidades de los puestos de trabajo, lo que contribuye a la satisfacción de los empleados y, por lo tanto, a la productividad de la empresa en general y a los estándares de excelencia. En la terminología de Herzberg este factor tiene alcance de sentimientos de reconocimiento y realización profesional. Estos se reflejan en el desarrollo de tareas y deberes rodeados de desafíos relacionados con los trabajadores. Cuando estos factores se desarrollan de manera óptima, la satisfacción aumentará y cuando se minimicen, se creará insatisfacción. Existen dos tipos de motivación: intrínseca y extrínseca. El primero corresponde a los resultados internos que goza un empleado al realizar bien su trabajo. Infiriendo que existe una relación directa entre labor y recompensa. El segundo son las retribuciones externas del trabajo y que no crean satisfacción en el momento, pero tienen un impacto más adelante. Estas dinámicas están relacionadas con el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento laboral, el avance y el éxito en la labor encomendada (García, 2012). El plan de motivación o programa motivacional es el procedimiento que ayuda a prevenir a la empresa con una serie de actividades, talleres, estrategias para incentivar a los trabajadores a desarrollarse de manera armónica y social en su centro laboral, también se puede decir que es un grupo de actividades proyectadas consecuentemente, que repercuten en diferentes áreas de la empresa para lograr los objetivos propuestos y para incluir novedades y mejoras dentro de la institución (Díaz et al., 2009). Durand & Romero (2019), afirman que es un documento en el cual se plasman todas las acciones con la finalidad de motivar a los trabajadores en la Empresa y así poder lograr tener una mayor productividad empresarial la cual redunda en el beneficio de la organización. Estos programas son metódicos ordenados y lógicos y se hacen previa evaluación de la motivación en todos los colaboradores de la empresa, se tienen que distinguir en que se está fallando que necesita el personal, en cuanto a

bienestar, seguridad y equipamiento para poder desarrollar bien su trabajo en el cumplimiento de sus funciones. Estos programas se deben hacer en forma anual o en su defecto hacerle modificaciones conforme se presenten algunos problemas organizacionales tanto internos como externos en la empresa. Estos programas ofrecen: a) Premios en dinero: Por el buen trabajo realizado en horas adicionales a las establecidas en la empresa se premia pecuniariamente al trabajador. b) Beneficios Sociales: Al margen de los beneficios otorgados por la Ley laboral en el País, las empresas realizan poniendo en práctica otro tipo de beneficios sociales como son los siguientes: Regalan entradas gratuitas a espectáculos deportivos como el Futbol, las entradas se consiguen por intercambio de favores entre las 2 empresas. c) Premios de reconocimiento: Son premios adicionales de reconocimiento laboral pues hay reuniones internas dentro de cada gerencia, como reunión en cafetines, agasajos internos, entrega de material de uniformes, como guantes, zapatos especializados para el trabajo etc. d) Flexibilidad laboral: Pues es un acuerdo interno y se declara en el RIT de la empresa no laborar en los días de cumpleaños es decir otorgar día libre por onomástico. e) Equilibrio entre vida laboral y personal: Se ordena el retiro de las labores después de las horas establecidas y cumplidas con la finalidad de que el personal no se quede en otras actividades perturbando la vida social en casa y la responsabilidad para con sus familias. f) Actividades de integración: Campeonatos de Fulbito de Básquet o de tenis, maratones o reuniones en los clubes, competiciones de dibujos para los hijos de los colaboradores, entre otras. g) Actividades de instrucción: La formación debe ser constante y permanente pero no siempre incentiva. Para motivar e incentivar algunas empresas rentan lugares como fincas para ejecutar diferentes actividades de capacitación, además que estas deben ser muy valoradas para despertar el interés del trabajador. La capacitación debe estar dirigida al giro de la empresa. Un Plan Motivacional este compuesto por una Visión que nos indica el futuro que es lo que queremos y a donde llegar en un periodo de tiempo determinado porque si no habría metas por cumplir. Una misión compartida para tener bien presente que es lo que queremos hacer con nuestra masa laboral, y sobre ver la posibilidad de tener, los alegres y contentos en su respectivo trabajo lo cual muy bien sabemos que redundara en la productividad y rentabilidad final de la organización. Su estructura debe estar conformada por: 1. Una introducción en donde se explica por qué el desarrollo del trabajo, las razones, el efecto que queremos causar en la población laboral y la finalidad el por qué lo

hacemos. 2. Los objetivos que indican lo que queremos hacer y lo que queremos lograr, estos pueden ser objetivos generales y específicos. Los objetivos deben tener ciertas exigencias: a) Deben ser Claros, b. Que puedan evaluarse, c. Que sean consecuente y se puedan alcanzar, d. Deben ser reales, Deben ter un tiempo para poderlos alcanzar. Debe quedarnos muy claro a quienes se les va a aplicar el Plan Motivacional. ¿Serán a los propios trabajadores?; ¿Algún mando intermedio de la empresa que ponga en marcha todas las medidas diseñadas? Muchas empresas recurren a consultorías externas expertos en la aplicación, seguimiento y evaluación del Plan Motivacional. estos medios que de alguna manera son más profesionales en aplicar este plan, además se exigen resultados por lo costoso que significa para la organización. Para terminar, en el plan de motivación nos encontramos luego con un proceso de acción dividido en 3 partes: 1. Medición. La norma dice que todo lo que se puede medir se puede superar, por tal razón es importantísimo la medición ase aplicaran todos los KPI necesarios para poder tener los datos más exactos posibles y así poder trabajar sobre ellos. 2. Interpretación de los resultados. Esto es muy importante y solo debe ser llevado por los expertos que aplicaron las técnicas para poder medir y sustentar esta aplicación y sobre ver que actividades realizar para darle solución al problema de falta de motivación presentado en el personal. 3. Plan de motivación. Se establecerá en la organización realizar actividades como, reconocimientos, recompensas, beneficios sociales, vacaciones, permisos, eventos deportivos, reuniones sociales etc. los que la catedra aplique con conocimiento y profesionalismo con la finalidad de obtener los resultados esperados.

Por lo tanto, las dimensiones de la variable Motivación para la presente investigación se fundamenta en la Teoría de Herzberg: **Factores Higiénicos**: Supervisión, Política de la empresa, Relación con el Supervisor, Condiciones de trabajo, Salario, Relación con los colegas, Seguridad y **Factores Motivacionales**: Logro, Reconocimiento, Responsabilidad, Progreso y Crecimiento.

En cuanto al marco teórico de la variable Clima laboral representa un factor importante para alcanzar los objetivos institucionales trazados, ya que está relacionado con el entorno laboral de la empresa y tiene influencia directa en el comportamiento de los empleados (Zarate, 2018). Según Chiavenato (1992), citado por García (2012), el clima organizacional es el entorno interno de una organización,

una característica psicológica que existe en toda organización. Según Mc Gregor, citado por Chiavenato (1992), un empleado que trabaja en un entorno adecuado se siente incentivado. Un trabajador motivado tiene un desempeño más eficiente y, por lo tanto, es más productivo. Y cuando los trabajadores están en estas condiciones laborales, transmiten esta satisfacción no solo dentro de la empresa sino también en lugares externos y con las personas con las que se relacionan. Para evitar el estrés y otras condiciones negativas para los empleados, es esencial que estas tareas se lleven a cabo en un entorno laboral adecuado, de lo contrario, no se lograrán los objetivos organizacionales. Por lo tanto, se demuestra que la causa más común de un entorno laboral desfavorable es la mala gestión, es decir, la presencia de un líder o jefe que carece de la habilidad profesional o personal para dirigir a un grupo de empleados (Antezana, 2013).

En cuanto a las dimensiones de la variable Clima Laboral, según el modelo de Litwin y Stinger, mencionan que los aspectos del ambiente laboral son características mesurables dentro de la empresa que afectan el proceder de sus miembros, menciona 03 dimensiones: Potencial Humano, Diseño Organizacional y Cultura Organizacional con 09 indicadores donde sustenta la existencia de un determinado clima laboral en una empresa. **Potencial Humano**: 1) Liderazgo. Se refiere al impacto que algunas personas, como los jefes, tienen en el comportamiento de otros para lograr metas. No hay una guía fija porque dependerá de muchos factores del entorno social, como valores, normas y prácticas. Ahumada (2004) considera tres tipos de liderazgo: Líder autoritario. - Lo que determina el jefe es lo que se debe cumplir. Tal cual. Ordena las tareas no participa. Líder democrático.-. Es el indicado en escuchar la opinión de todos evaluar y participar en las actividades del grupo. Líder permisivo. - Aquel que está disponible para ayudar en lo que se le necesite. 2) Innovación: Referido a la creación de situaciones nuevas y de modificarlas en beneficio de la empresa 3) Confort. Se trata del empeño que efectúa la empresa para brindar a sus trabajadores un entorno físico sano y agradable. **Diseño Organizacional:** 4) Estructura. Relacionado con la percepción que tienen los colaboradores de una empresa sobre procedimientos, normas, reglas, trámites para el desarrollo de su trabajo. La empresa prioriza el tema de la burocracia en comparación con un entorno de trabajo libre, informal e inordenado. 5) Toma de decisiones. Se refiere a centralizar la toma de decisiones, analizando cómo una

empresa u organización delega la toma de decisiones entre jerarquías. 6) Comunicación. Relacionado al proceso de comunicación que existe dentro de la organización, así como la escucha de quejas y sugerencias por parte de la Dirección. Jurgen Habermas según Cisneros, (2006, pp. 14-15), la comunicación es la necesidad de ser humano en entenderse con los demás, relacionarse, respetarse, valorarse y aceptarse, donde desarrollan un intercambio recíproco de información que conlleva a obtener un nuevo conocimiento**. Cultura Organizacional**: 7) Identidad. Está relacionado con el sentido de pertenencia del trabajador para con la empresa, es un factor elemental e importante al compartir los objetivos personales con los de la organización 8) Conflicto y cooperación: El conflicto puede surgir cuando hay una discrepancia en los rasgos, comportamientos, conceptos, objetivos, percepciones y/o emociones de una persona o grupo (Fuquen, 2003) y la cooperación es el nivel de colaboración que se percibe entre los trabajadores de una organización. 9) Motivación. Se refiere a las condiciones laborales que tienen los trabajadores en una empresa, intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional.

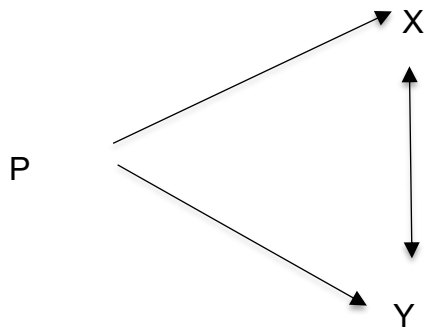
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

El presente estudio fue de tipo básica, por ser una investigación en donde se comprende y profundiza la teoría (Gallardo, 2018). Enfoque cuantitativo, ya que para analizar los datos y comprobar las hipótesis en la investigación se empleó el análisis matemático (Hernández y Mendoza, 2018). Descriptiva, porque sólo se caracteriza a detalle cómo se manifiesta determinadas situaciones para profundizar la información de cada variable (Guevara, 2020). Propositiva, porque se elaborará una propuesta, un programa como solución a la problemática existente de tipo práctico (Hurtado, 2008).

3.2. Diseño de investigación.

La presente investigación fue de diseño no experimental, debido a que la información recolectada no será alterada y se basarán de acuerdo a los datos reales de la empresa (Rivera, 2018). De corte Transversal, debido a que se capturaron los datos en un solo momento (Hum, 2021).



Donde: P = Población,

X Comunicación organizacional

Y Desempeño laboral

3.3. Variables y operacionalización.

- **Variable Independiente: Motivación**

  ***Definición conceptual**

  Es la estimulación positiva que obtienen los colaboradores ante las actividades que realizan en su centro laboral para alcanzar el éxito en una empresa (Díaz & Latorre, 2021).

  ***Definición operacional**

  La variable fue estudiada en las dimensiones: Factores Higiénicos y Factores Motivacionales.

- **Variable Dependiente:**

  ***Definición conceptual: Clima Laboral**

  representa un factor importante para alcanzar los objetivos institucionales trazados, ya que está relacionado con el entorno laboral de la empresa y tiene influencia directa en el comportamiento de los empleados (Zarate, 2018).

  ***Definición operacional**

  La variable fue estudiada en las dimensiones: Potencial Humano, Diseño Organizacional y Cultura Organizacional.

3.4. Población de estudio

La Población, es el conjunto de casos que presentan características singulares, para poder ser analizados (Escudero y Cortez, 2018). Se trabajó con una población de 24 colaboradores de la empresa.

Criterios de inclusión: formaran parte del proceso de investigación los colaboradores de la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022, que de forma voluntaria deseen participar en la investigación.

Criterios de exclusión: no formaran parte del proceso de investigación los trabajadores de la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022, que no se encuentren en la institución al momento de aplicar el instrumento por motivos de permisos / licencias, tampoco serán parte de esta investigación aquellos colaboradores que no se sientan a gusto de participar en ella.

Unidad de Análisis

El colaborador de la empresa W&C San Juan Almacenes SAC

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó como técnica para recoger los datos a la encuesta, ya que este proceso es la forma más amigable y sencilla para recoger los datos (Fechali y López, 2015).

Como instrumento se aplicó el cuestionario, documento que utiliza una técnica de estudio para extraer datos de una muestra (Feria et al., 2020). Dicho instrumento se aplicó de manera directa, conformado por tres secciones: Sección 01: Donde se registrará datos importantes del encuestado y de la aplicación, como: fecha, hora, edad, sexo del participante. Sección 02: Donde se puede evidenciar las instrucciones para el llenado de la misma, el objetivo del trabajo de investigación y la Escala de respuestas. Sección 03: Se muestra la lista de interrogantes por cada Variable y por cada Dimensión; en un total de 32 interrogantes de calificación directa. Para la Variable Motivacional laboral, con 16 ítems pertenecientes a 02 dimensiones y para la variable Clima Laboral, también 16 ítems, que corresponde a 03 dimensiones. Se asigna la

puntuación a la escala de respuestas, según la escala de Likert que va desde 1 al 5: Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2); Indiferente (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5).

Para obtener la Validez del instrumento, se trabajó con el tipo de Validez de Contenido, por Juicio de expertos, indicando al grado en que un instrumento verdaderamente mide la variable de investigación, de acuerdo al valor asignado por el experto en el tema (Hernández et al., 2014), El instrumento fue validado por 3 expertos, especialistas en el tema, los cuales emitieron su opinión al respecto y con sus asesorías se logró perfeccionar el instrumento,

Para el criterio de Confiabilidad, sabiendo que, es la coincidencia de resultado altamente confiable, producto de varias mediciones, es decir, puede aplicarse “n” mediciones y todas tiene resultados homogéneos (Vara, 2012).

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^{\,2}}{S_T^{\,2}}\right]$$

Donde:

K: El número de ítems

ΣSi^2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST^2: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Para lograr obtener el índice de confiabilidad del instrumento empleado se realizó en primer lugar el estudio piloto con 20 colaboradores de una empresa dedicada al mismo rubro y con características homogéneas a la población de estudio en la presente investigación (ANEXO 07), datos que fueron almacenados y procesados con el programa estadístico SPSS versión 25, usando la prueba del alfa de Cronbach, obteniendo una puntuación de fiabilidad para ambas variables de: > al 0.7.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Para el desarrollo de la investigación se procedió en primer lugar, a solicitar autorización al representante de la empresa para la captura de datos, se eligió el instrumento; se validó por 03 profesionales expertos y se realizó el análisis de fiabilidad en una prueba piloto. Se elaboró el documento de Consentimiento informado que fue cedido a cada uno de los participantes antes del llenado del cuestionario. Se aplicó el instrumento a la población de estudio según los criterios señalados; se codificó, se tabuló y se procesaron los datos extraídos y se realizó el análisis correspondiente de la información.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Para efectuar el procesamiento y análisis de los datos y tomando en consideración los objetivos trazados, en primer lugar se realizará análisis descriptivo de las dimensiones y variables correspondientes; se utilizará el programa estadístico SPSS 25 (Statistical Package for the Social Sciences); para el procesamiento de los datos, se elaborará tablas e ilustraciones de frecuencia con porcentajes que permitirán identificar el nivel de las variables; y se realizará la propuesta planteada, proporcionando conclusiones y recomendaciones.

IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. Análisis Estadístico Descriptivo

4.1.1. Resultados descriptivos de ítems de las Variables

VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

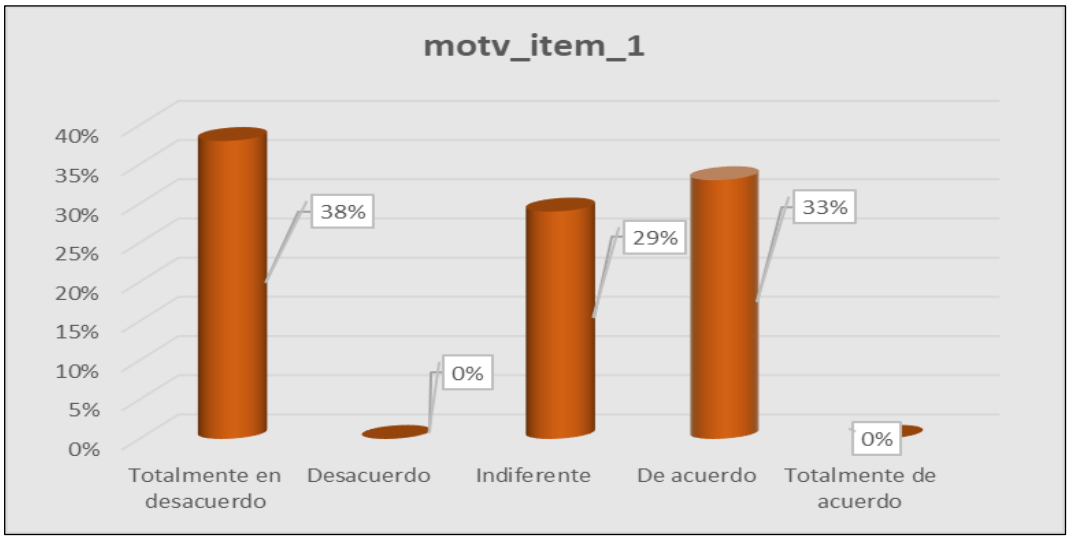
D1 Dimensión Factores Higiénicos

Tabla 1. *¿Me motiva trabajar con supervisión cercana?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	38%	38%
	Desacuerdo	0	0%	0%
	Indiferente	7	29%	29%
	De acuerdo	8	33%	33%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 1. ¿Me motiva trabajar con supervisión cercana?



Fuente: Base de datos del cuestionario

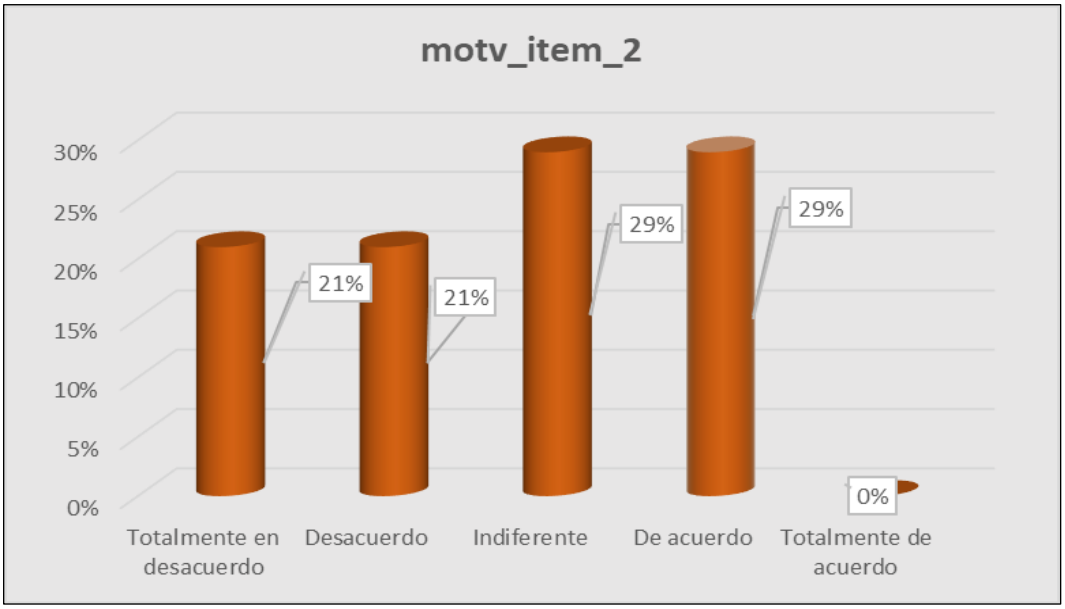
Interpretación: En la tabla e ilustración 1, se puede observar que del 100% de los participantes, el 38% se muestra Totalmente en desacuerdo con respecto al ítem, Me motiva trabajar con supervisión cercana, el 29% se muestra Indiferente y el 33% se muestra De acuerdo.

Tabla 2. ¿El tipo de gestión aplicado por la institución me motiva a trabajar con eficiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	21%	21%
	Desacuerdo	5	21%	21%
	Indiferente	7	29%	29%
	De acuerdo	7	29%	29%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 2. *¿El tipo de gestión aplicado por la institución me motiva a trabajar con eficiencia?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

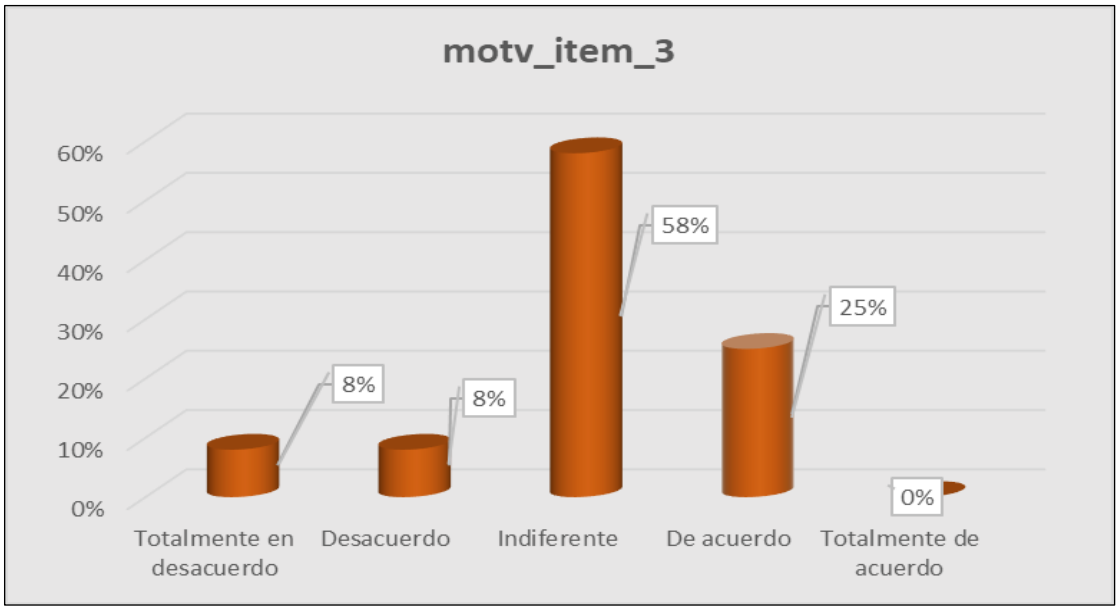
Interpretación: En la tabla e ilustración 2, se puede observar que del 100% de los participantes, el 29% se muestra Indiferente y De acuerdo con respecto al ítem, El tipo de gestión aplicado por la institución me motiva a trabajar con eficiencia, y el 21% se muestra en Desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

Tabla 3. *¿La relación laboral con mi jefe es cordial/adecuada?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8%	8%
	Desacuerdo	2	8%	8%
	Indiferente	14	58%	58%
	De acuerdo	6	25%	25%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 3. *¿La relación laboral con mi jefe es cordial/adecuada?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

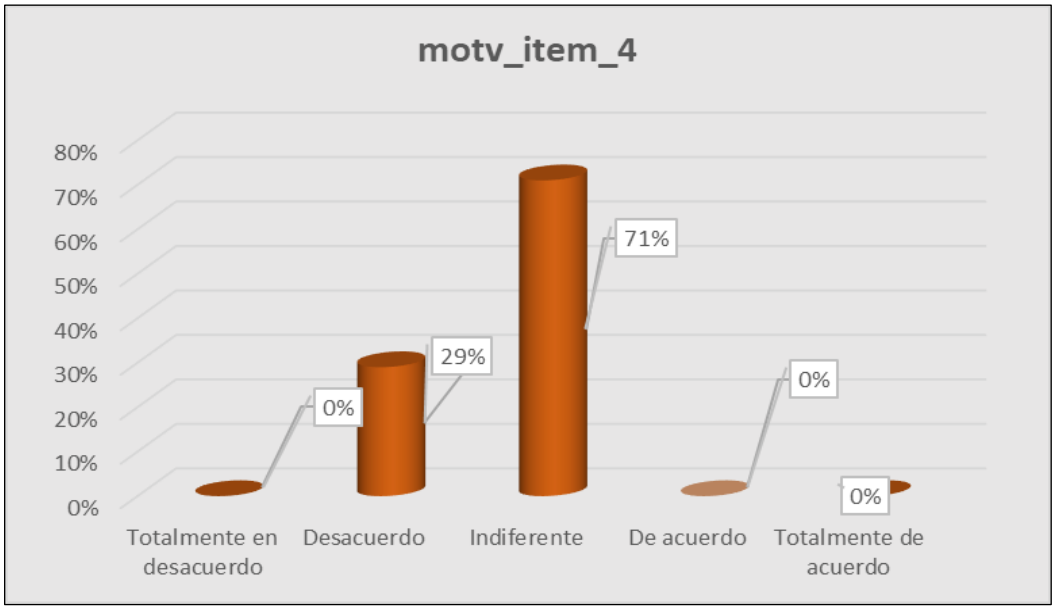
Interpretación: En la tabla e ilustración 3, se puede observar que del 100% de los participantes, el 58% se muestra Indiferente con respecto al ítem, La relación laboral con su jefe es cordial/adecuada, el 25% se muestra De acuerdo, y el 8% en Desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

Tabla 4. *¿El lugar donde trabajo cuenta con iluminación y ventilación adecuada y poco ruido?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	7	29%	29%
	Indiferente	17	71%	71%
	De acuerdo	0	0%	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 4. *¿El lugar donde trabajo cuenta con iluminación y ventilación adecuada y poco ruido?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

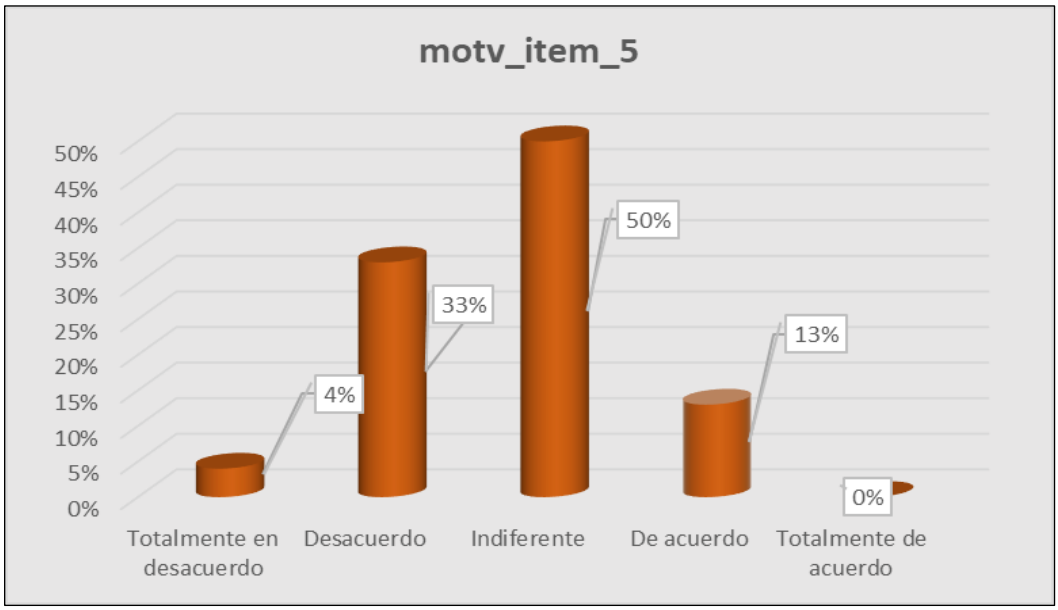
Interpretación: En la tabla e ilustración 4, se puede observar que del 100% de los participantes, el 71 % se muestra Indiferente con respecto al ítem, El lugar donde trabajo cuenta con iluminación y ventilación adecuada y poco ruido y el 29% se muestra en Desacuerdo.

Tabla 5. *¿La institución donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4%	4%
	Desacuerdo	8	33%	33%
	Indiferente	12	50%	50%
	De acuerdo	3	13%	13%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 5. *¿La institución donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

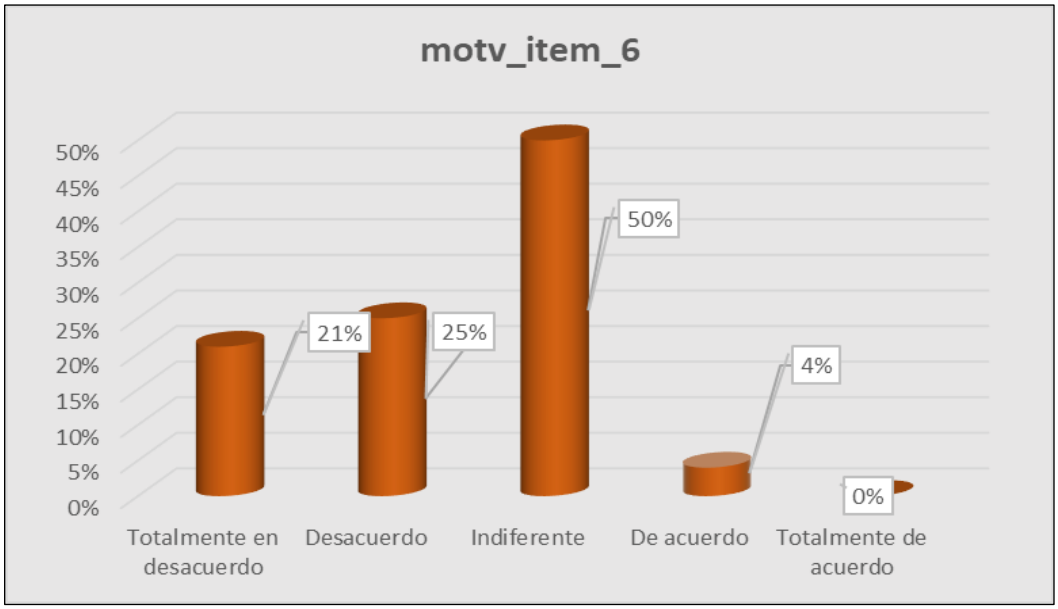
Interpretación: En la tabla e ilustración 5, se puede observar que del 100% de los participantes, el 50 % se muestra Indiferente con respecto al ítem, La institución donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico, el 33% se muestra en Desacuerdo, 13% De acuerdo y el 4% Totalmente en desacuerdo.

Tabla 6. *¿La remuneración que recibo satisfacen mis necesidades básicas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	21%	21%
	Desacuerdo	6	25%	25%
	Indiferente	12	50%	50%
	De acuerdo	1	4%	4%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 6. ¿La remuneración que recibo satisfacen mis necesidades básicas?



Fuente: Base de datos del cuestionario

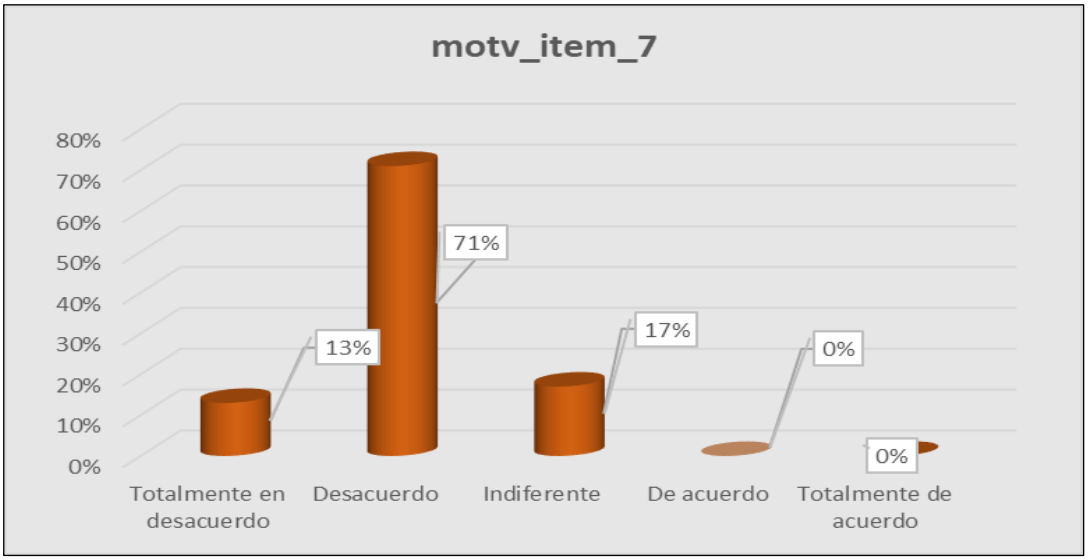
Interpretación: En la tabla e ilustración 6, se puede observar que del 100% de los participantes, el 50 % se muestra Indiferente con respecto al ítem, La remuneración que recibo satisfacen mis necesidades básicas, el 25% se muestra en Desacuerdo, 21% Totalmente en desacuerdo y el 4% De acuerdo.

Tabla 7. *¿El esfuerzo que realizo en mi trabajo está acorde con las retribuciones económicas que recibo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	13%	13%
	Desacuerdo	17	71%	71%
	Indiferente	4	17%	17%
	De acuerdo	0	0%	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 7. ¿El esfuerzo que realizo en mi trabajo está acorde con las retribuciones económicas que recibo?



Fuente: Base de datos del cuestionario

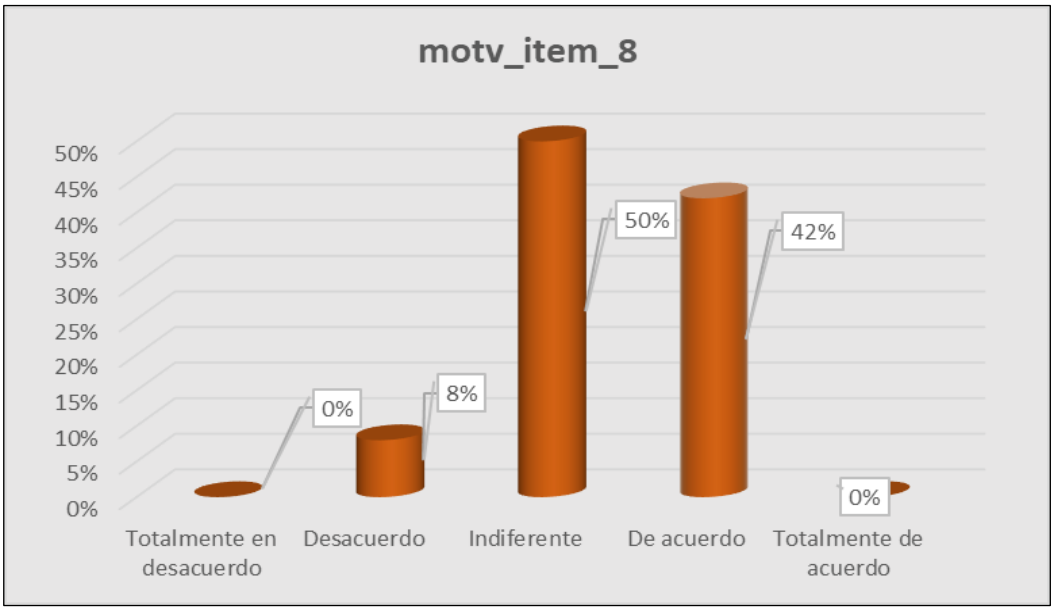
Interpretación: En la tabla e ilustración 7, se puede observar que del 100% de los participantes, el 71% se muestra en Desacuerdo con respecto al ítem, El esfuerzo que realizo en mi trabajo está acorde con las retribuciones económicas que recibo, el 17% se muestra Indiferente y el 13% Totalmente en desacuerdo.

Tabla 8. *¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros me motivan a trabajar en equipo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	2	8%	8%
	Indiferente	12	50%	50%
	De acuerdo	10	42%	42%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 8. *¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros me motivan a trabajar en equipo?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

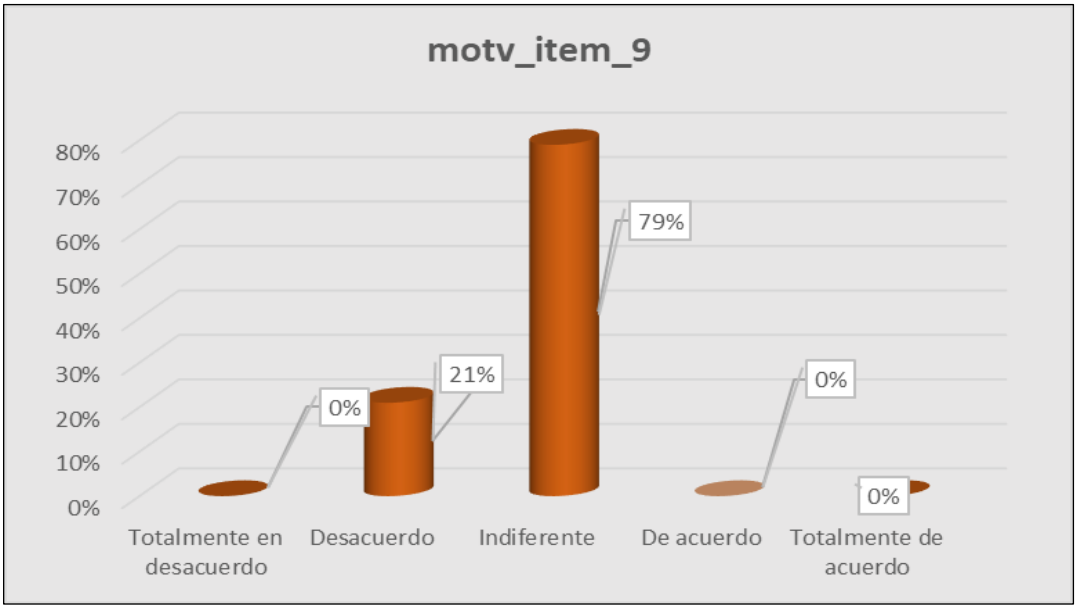
Interpretación: En la tabla e ilustración 8, se puede observar que del 100% de los participantes, el 50% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Las relaciones interpersonales con mis compañeros me motivan a trabajar en equipo, el 42% se muestra De acuerdo, y el 8% en Desacuerdo.

Tabla 9. ¿Me siento seguro y estable en mi centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	5	21%	21%
	Indiferente	19	79%	79%
	De acuerdo	0	0%	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 9. *¿Me siento seguro y estable en mi centro de trabajo?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

Interpretación: En la tabla e ilustración 9, se puede observar que del 100% de los participantes, el 79% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Me siento seguro y estable en mi centro de trabajo, y el 21% en Desacuerdo.

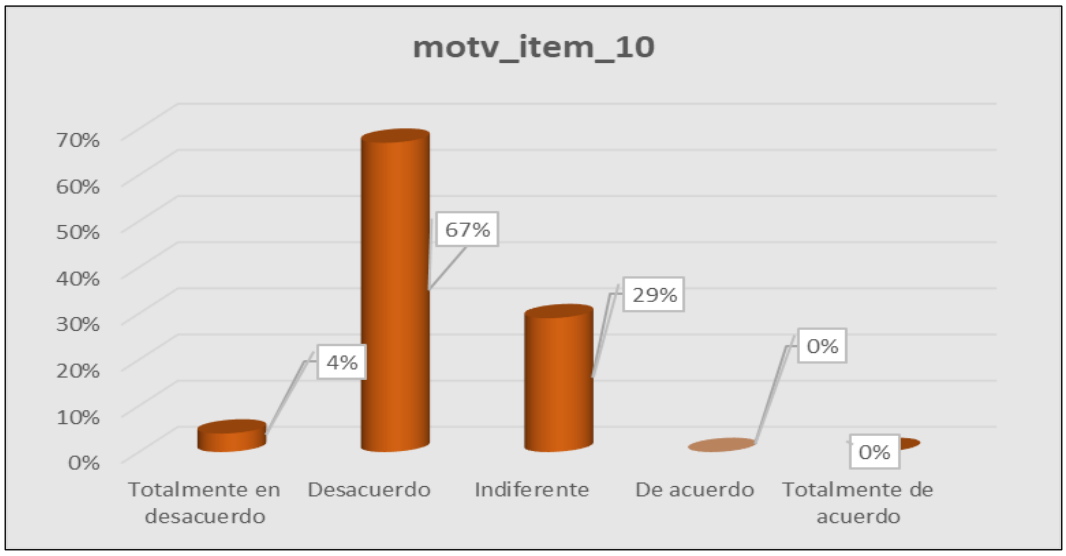
D2 Dimensión Factores Motivacionales

Tabla 10. *¿Me siento satisfecho con los logros obtenidos hasta el momento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4%	4%
	Desacuerdo	16	67%	67%
	Indiferente	7	29%	29%
	De acuerdo	0	0%	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 10*. ¿Me siento satisfecho con los logros obtenidos hasta el momento?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

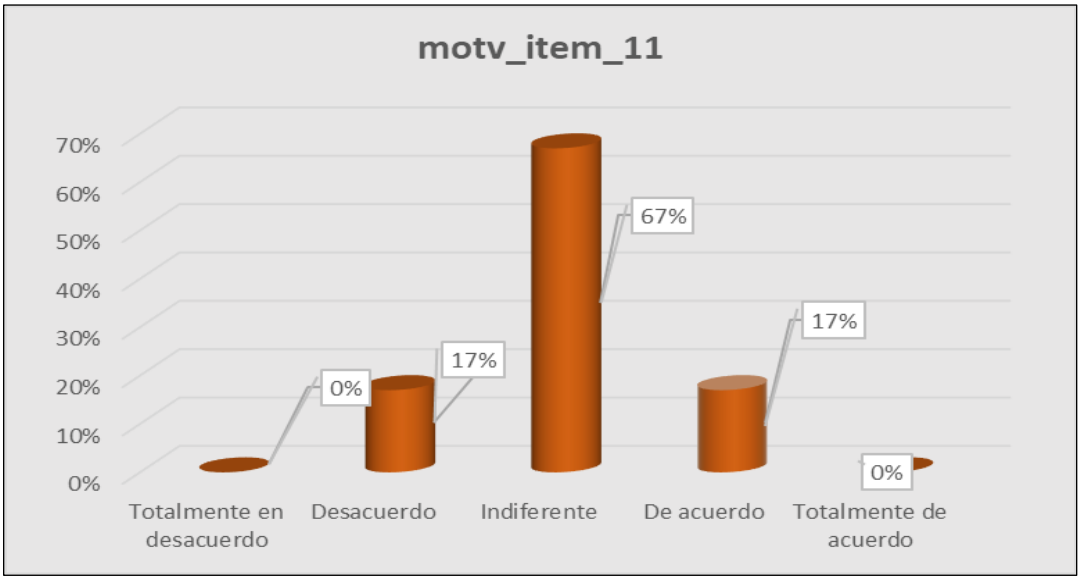
Interpretación: En la tabla e ilustración 10, se puede observar que del 100% de los participantes, el 67% se muestra en Desacuerdo con respecto al ítem, Me siento satisfecho con los logros obtenidos hasta el momento, el 29% Indiferente, y el 4% Totalmente en Desacuerdo

Tabla 11. *¿Recibo algún incentivo por parte de la institución (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando mi desempeño es favorable/productivo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	4	17%	17%
	Indiferente	16	67%	67%
	De acuerdo	4	17%	17%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 11. *¿Recibo algún incentivo por parte de la institución (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando mi desempeño es favorable/productivo?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

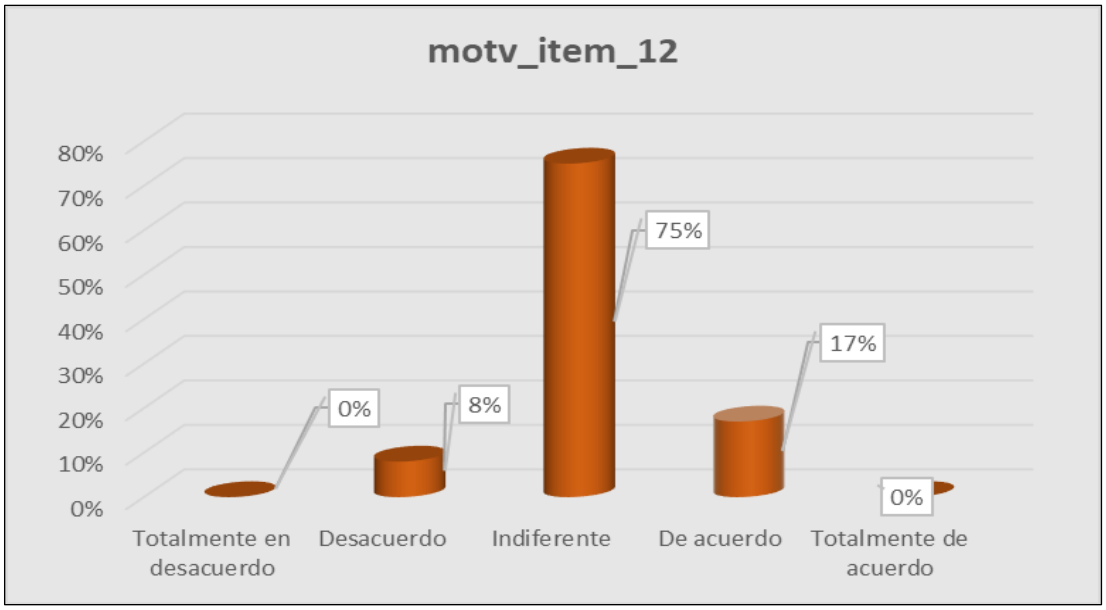
Interpretación: En la tabla e ilustración 11, se puede observar que del 100% de los participantes, el 67% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Recibo algún incentivo por parte de la institución (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando mi desempeño es favorable/productivo, el 17% se muestra en Desacuerdo y De acuerdo.

Tabla 12. *¿Mis compañeros y mis jefes reconocen mi trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	2	8%	8%
	Indiferente	18	75%	75%
	De acuerdo	4	17%	17%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 12. *¿Mis compañeros y mis jefes reconocen mi trabajo?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

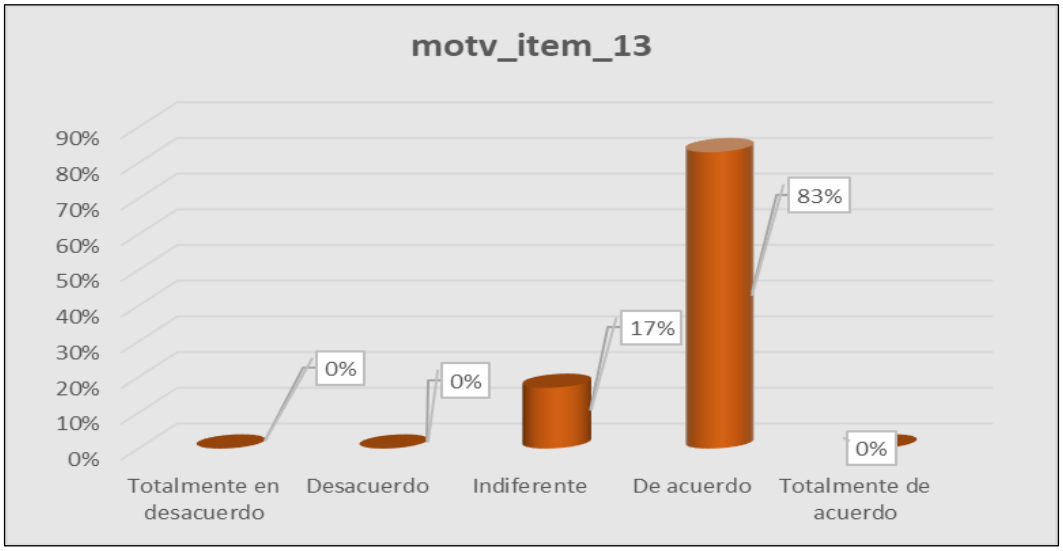
Interpretación: En la tabla e ilustración 12, se puede observar que del 100% de los participantes, el 75% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Mis compañeros y mis jefes reconocen mi trabajo, el 17% se muestra De acuerdo y el 8% en Desacuerdo.

Tabla 13. *¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	0	0%	0%
	Indiferente	4	17%	17%
	De acuerdo	20	83%	83%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 13. *¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

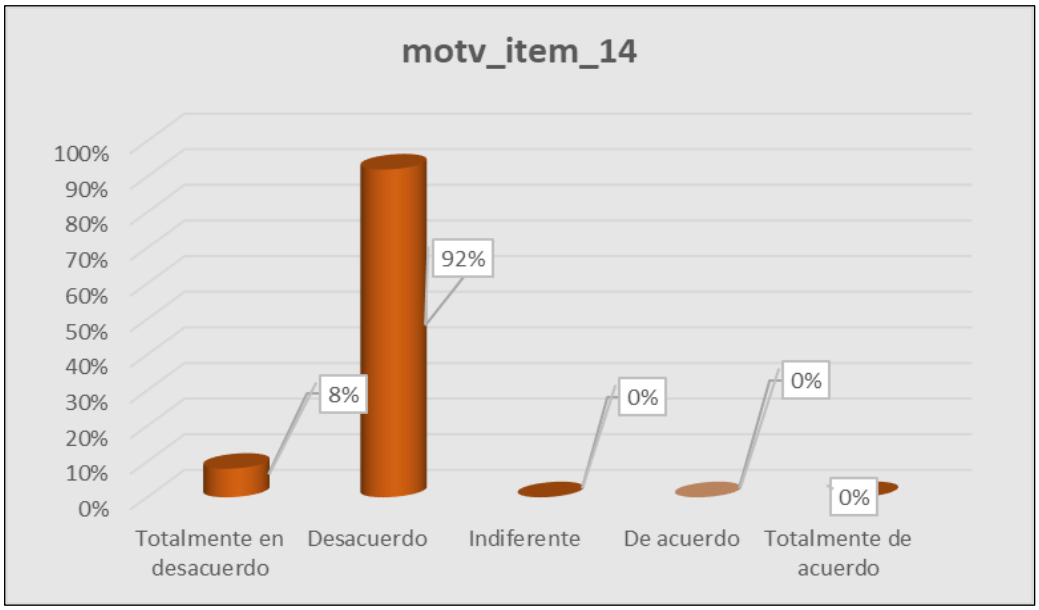
Interpretación: En la tabla e ilustración 13, se puede observar que del 100% de los participantes, el 83% se muestra De acuerdo con respecto al ítem, El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías, y el 17% se muestra Indiferente.

Tabla 14. *¿Me motiva trabajar con la responsabilidad que se me ha asignado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8%	8%
	Desacuerdo	22	92%	92%
	Indiferente	0	0%	0%
	De acuerdo	0	0%	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 14*. ¿Me motiva trabajar con la responsabilidad que se me ha asignado?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

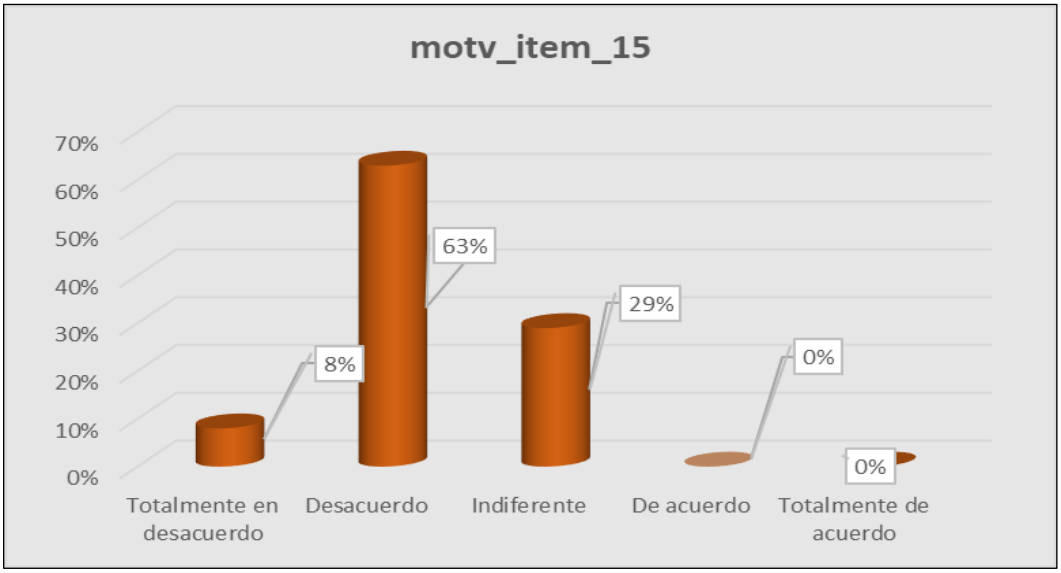
Interpretación: En la tabla e ilustración 14, se puede observar que del 100% de los participantes, el 92% se muestra en Desacuerdo con respecto al ítem, Me motiva trabajar con la responsabilidad que se me ha asignado, y el 8% Totalmente en desacuerdo.

Tabla 15. *¿La institución me proporciona oportunidades de renovación de contrato y/o rotaciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	8%	8%
	Desacuerdo	15	63%	63%
	Indiferente	7	29%	29%
	De acuerdo	0	0%	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 15. *¿La institución me proporciona oportunidades de renovación de contrato y/o rotaciones?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

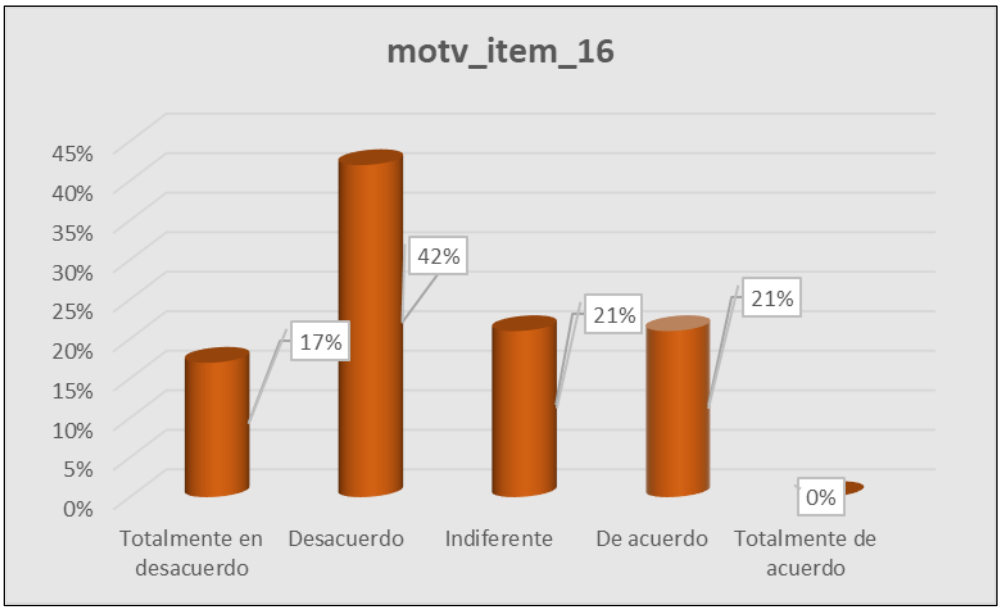
Interpretación: En la tabla e ilustración 15, se puede observar que del 100% de los participantes, el 63% se muestra en Desacuerdo con respecto al ítem, La institución me proporciona oportunidades de renovación de contrato y/o rotaciones, el 29% Indiferente, y el 8% Totalmente en desacuerdo.

***Tabla 16**. ¿La institución me proporciona oportunidades de ascenso?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	17%	17%
	Desacuerdo	10	42%	42%
	Indiferente	5	21%	21%
	De acuerdo	5	21%	21%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

***Ilustración 16.** ¿La institución me proporciona oportunidades de ascenso?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

Interpretación: En la tabla e ilustración 16, se puede observar que del 100% de los participantes, el 42% se muestra en Desacuerdo con respecto al ítem, La institución me proporciona oportunidades de ascenso, el 21% Indiferente y De acuerdo y el 17% Totalmente en desacuerdo.

VARIABLE CLIMA LABORAL

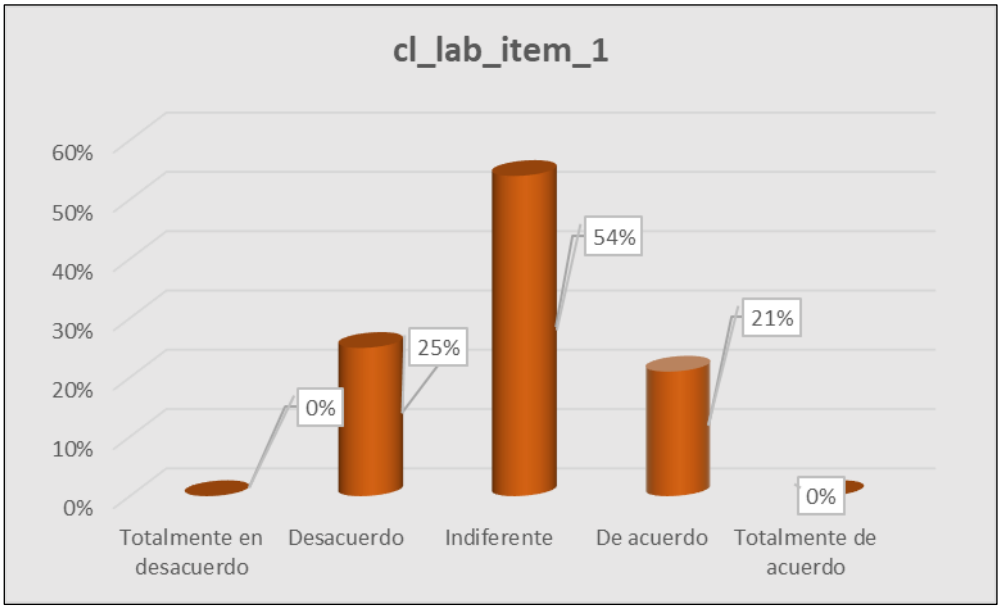
D1. Dimensión Potencial Humano

***Tabla 17**. ¿Mi jefe inmediato es consciente de los riesgos que tenemos en el área?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	6	25%	25%
	Indiferente	13	54%	54%
	De acuerdo	5	21%	21%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

***Ilustración 17.** ¿Mi jefe inmediato es consciente de los riesgos que tenemos en el área?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

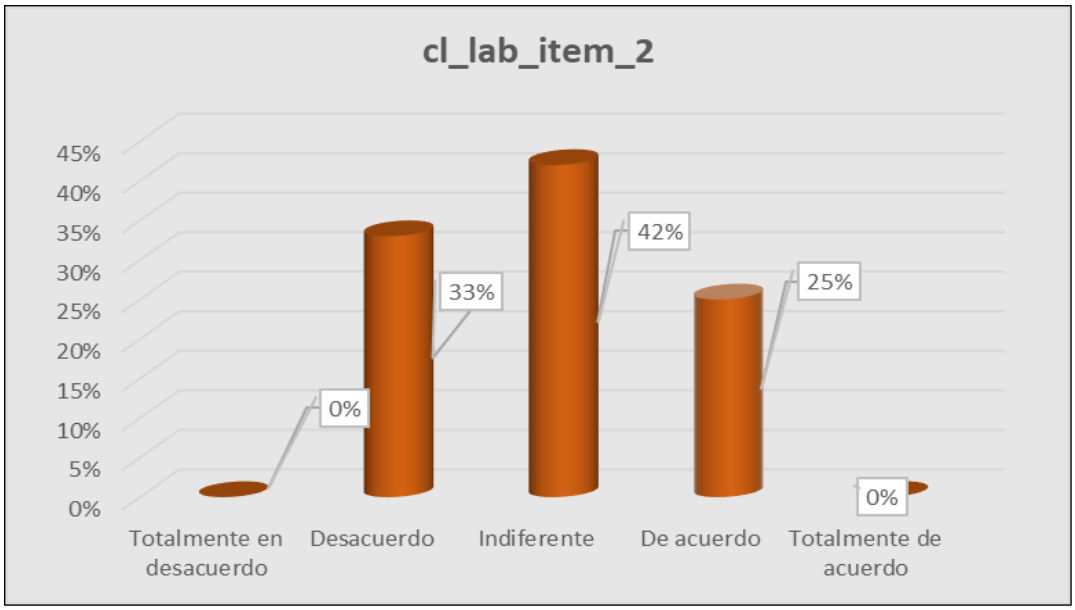
Interpretación: En la tabla e ilustración 17, se puede observar que del 100% de los participantes, el 54% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Mi jefe inmediato es consciente de los riesgos que tenemos en el área, el 25% en Desacuerdo y el 21% De acuerdo.

Tabla 18. ¿Mi jefe se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	8	33%	33%
	Indiferente	10	42%	42%
	De acuerdo	6	25%	25%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 18. *¿Mi jefe se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

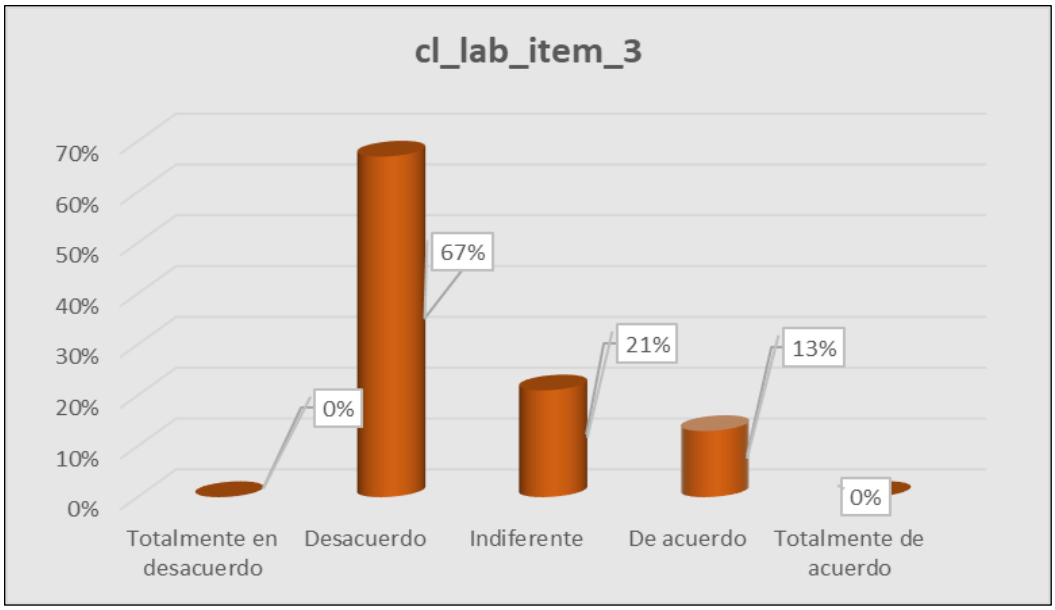
Interpretación: En la tabla e ilustración 18, se puede observar que del 100% de los participantes, el 42% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Mi jefe se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo, el 33% en Desacuerdo y el 25% De acuerdo.

Tabla 19. ¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	16	67%	67%
	Indiferente	5	21%	21%
	De acuerdo	3	13%	13%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 19. *¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales?*



Fuente: Base de datos del cuestionario

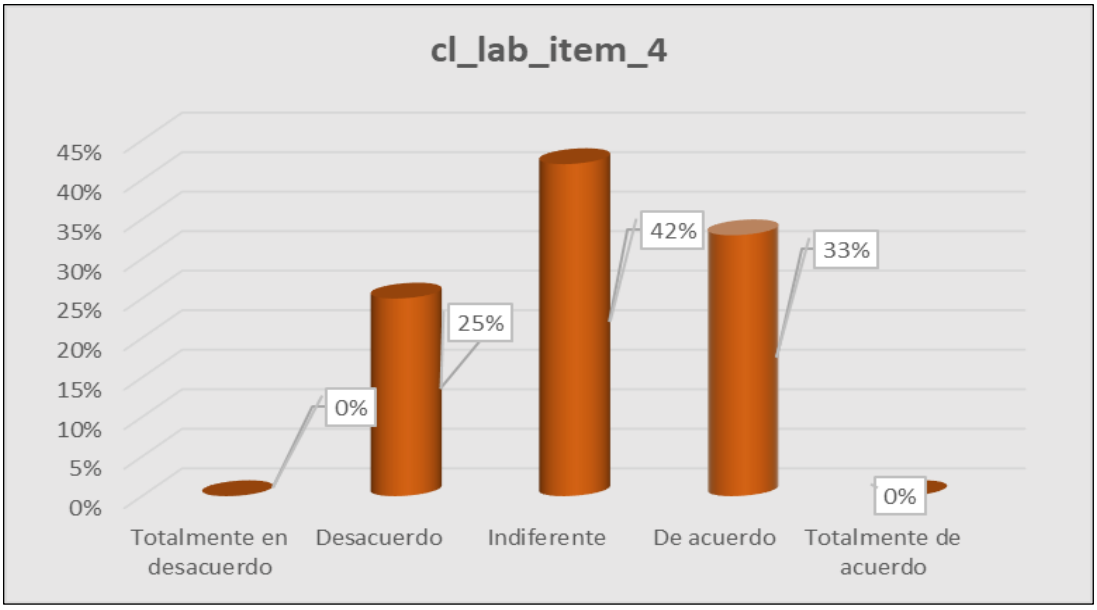
Interpretación: En la tabla e ilustración 19, se puede observar que del 100% de los participantes, el 67% se muestra en Desacuerdo con respecto al ítem, Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales, el 21% Indiferente y el 13% De acuerdo.

***Tabla 20**. ¿La empresa es flexible y se adapta bien a los cambios?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	6	25%	25%
	Indiferente	10	42%	42%
	De acuerdo	8	33%	33%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 20. ¿La empresa es flexible y se adapta bien a los cambios?



Fuente: Base de datos del cuestionario

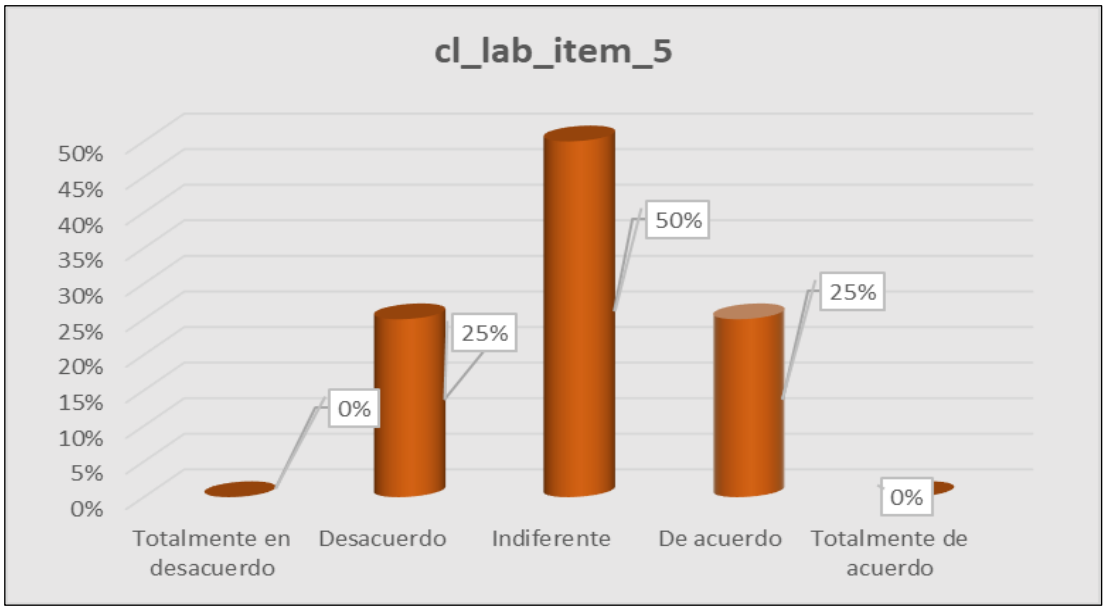
Interpretación: En la tabla e ilustración 20, se puede observar que del 100% de los participantes, el 42% se muestra Indiferente con respecto al ítem, La empresa es flexible y se adapta bien a los cambios, el 33% De acuerdo y el 25% en Desacuerdo.

Tabla 21. *¿En la empresa se aplican políticas laborales justas para los empleados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	6	25%	25%
	Indiferente	12	50%	50%
	De acuerdo	6	25%	25%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 21. ¿En la empresa se aplican políticas laborales justas para los empleados?



Fuente: Base de datos del cuestionario

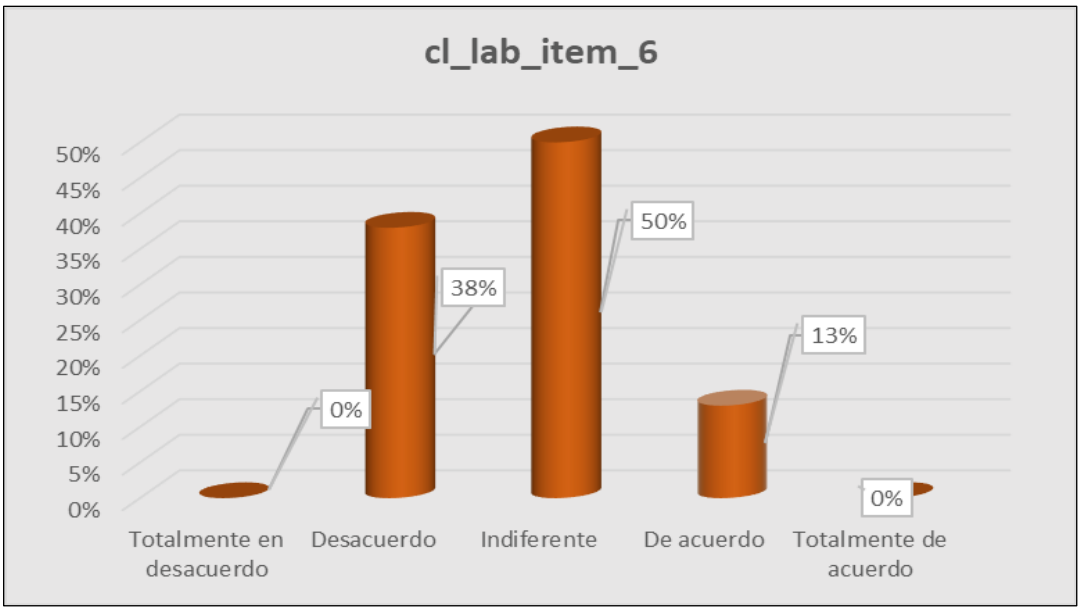
Interpretación: En la tabla e ilustración 21, se puede observar que del 100% de los participantes, el 50% se muestra Indiferente con respecto al ítem, En la empresa se aplican políticas laborales justas para los empleados, el 25% De acuerdo y en Desacuerdo.

Tabla 22. *¿Considero que la distribución física de mi oficina me permite trabajar cómodamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	9	38%	38%
	Indiferente	12	50%	50%
	De acuerdo	3	13%	13%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 22. ¿Considero que la distribución física de mi oficina me permite trabajar cómodamente?



Fuente: Base de datos del cuestionario

Interpretación: En la tabla e ilustración 22, se puede observar que del 100% de los participantes, el 50% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Considero que la distribución física de mi oficina me permite trabajar cómodamente, el 38% en Desacuerdo y el 13% De acuerdo.

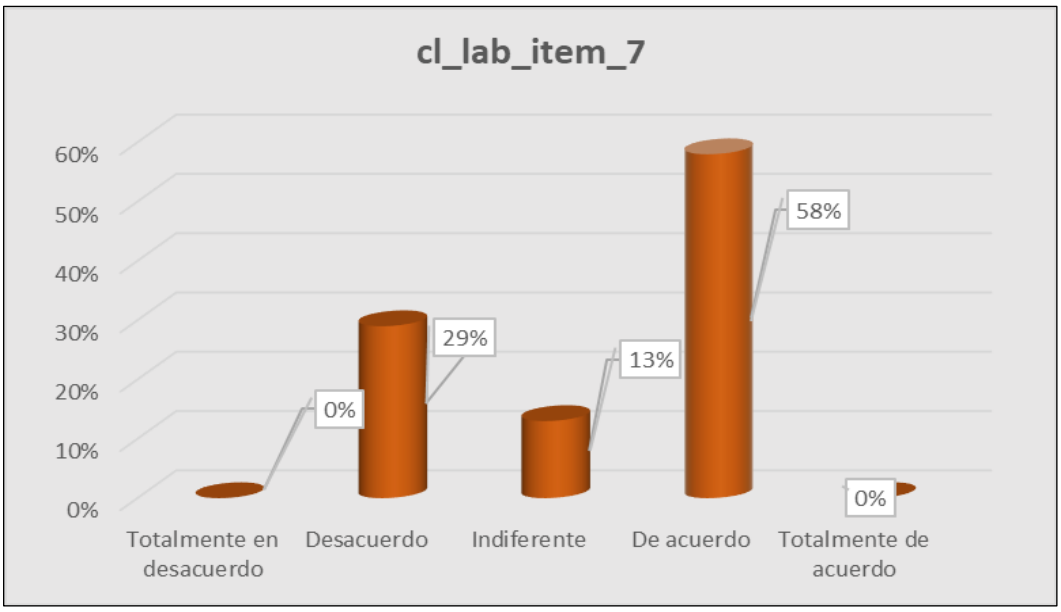
D2. Dimensión Diseño Organizacional

***Tabla 23**. ¿Consideras que el Diseño Organizacional de tu empresa está actualizado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	7	29%	29%
	Indiferente	3	13%	13%
	De acuerdo	14	58%	58%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 23. ¿Consideras que el Diseño Organizacional de tu empresa está actualizado?



Fuente: Base de datos del cuestionario

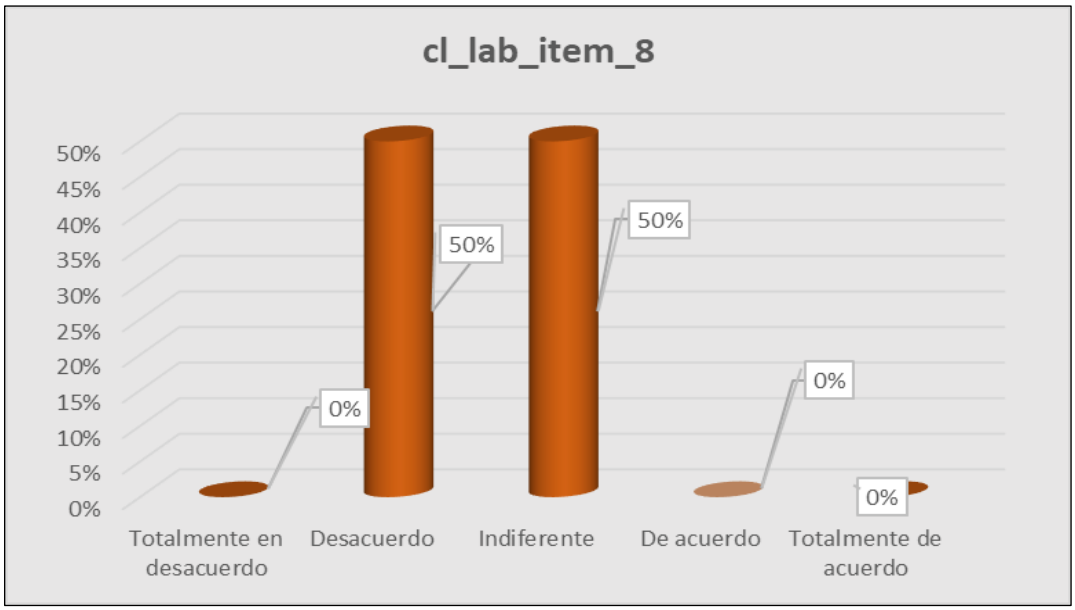
Interpretación: En la tabla e ilustración 23, se puede observar que del 100% de los participantes, el 58% se muestra De acuerdo con respecto al ítem, Consideras que el Diseño Organizacional de tu empresa está actualizado, el 29% en Desacuerdo y el 13% Indiferente.

Tabla 24. ¿Las decisiones que se toman responden a las necesidades del momento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	12	50%	50%
	Indiferente	12	50%	50%
	De acuerdo	0	0%	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 24. ¿Las decisiones que se toman responden a las necesidades del momento?



Fuente: Base de datos del cuestionario

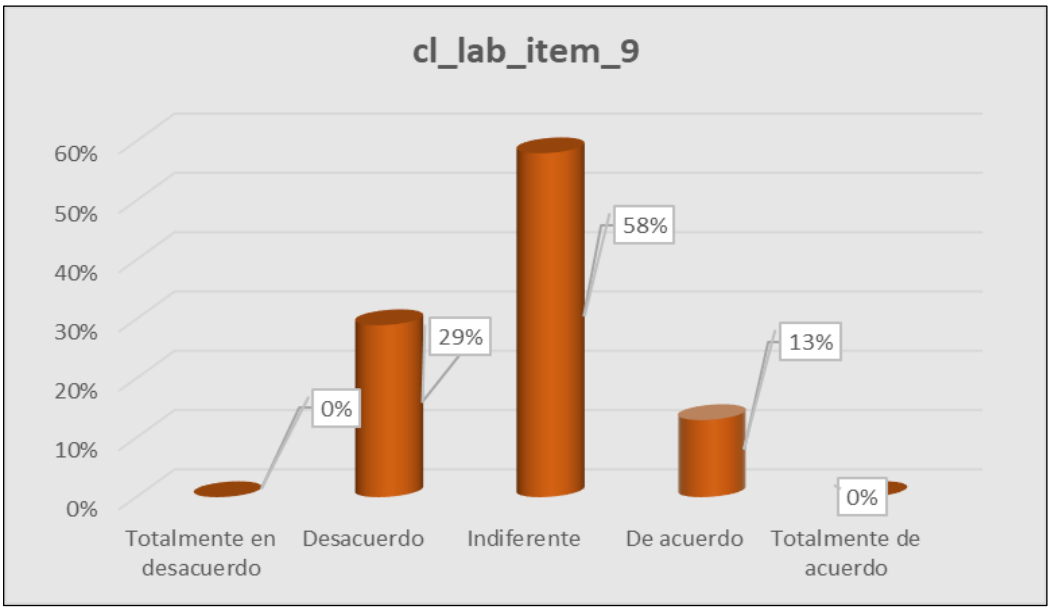
Interpretación: En la tabla e ilustración 24, se puede observar que del 100% de los participantes, el 58% se muestra en Desacuerdo e Indiferente con respecto al ítem, Las decisiones que se toman responden a las necesidades del momento.

***Tabla 25**. ¿Mi jefe inmediato es consecuente con las decisiones que asume?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	7	29%	29%
	Indiferente	14	58%	58%
	De acuerdo	3	13%	13%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 25. ¿Mi jefe inmediato es consecuente con las decisiones que asume?



Fuente: Base de datos del cuestionario

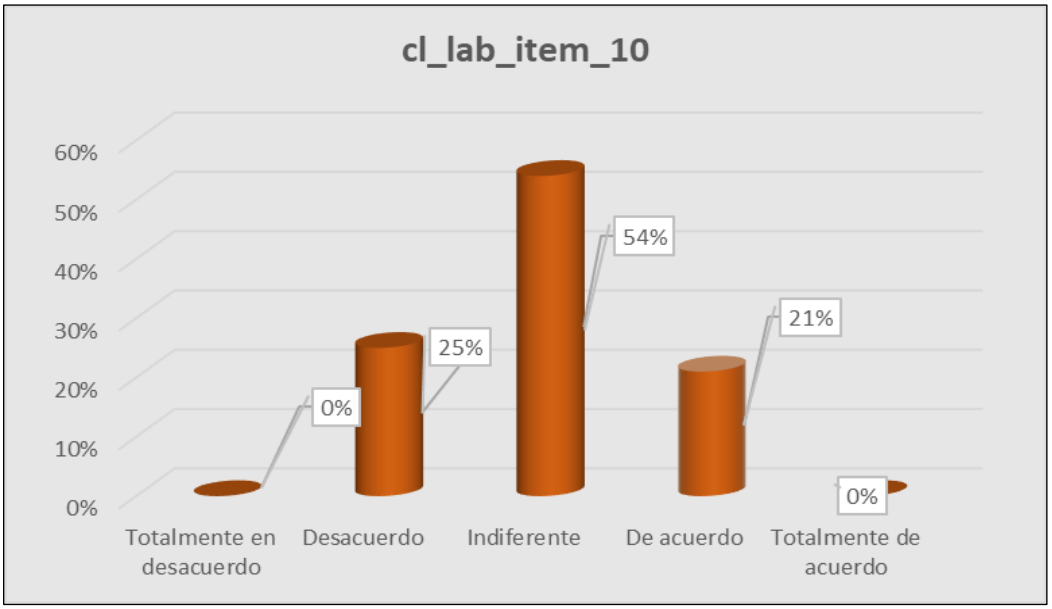
Interpretación: En la tabla e ilustración 25, se puede observar que del 100% de los participantes, el 58% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Mi jefe inmediato es consecuente con las decisiones que asume, el 29% en Desacuerdo y el 13% De acuerdo.

Tabla 26. *. ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	6	25%	25%
	Indiferente	13	54%	54%
	De acuerdo	5	21%	21%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 26 . ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?



Fuente: Base de datos del cuestionario

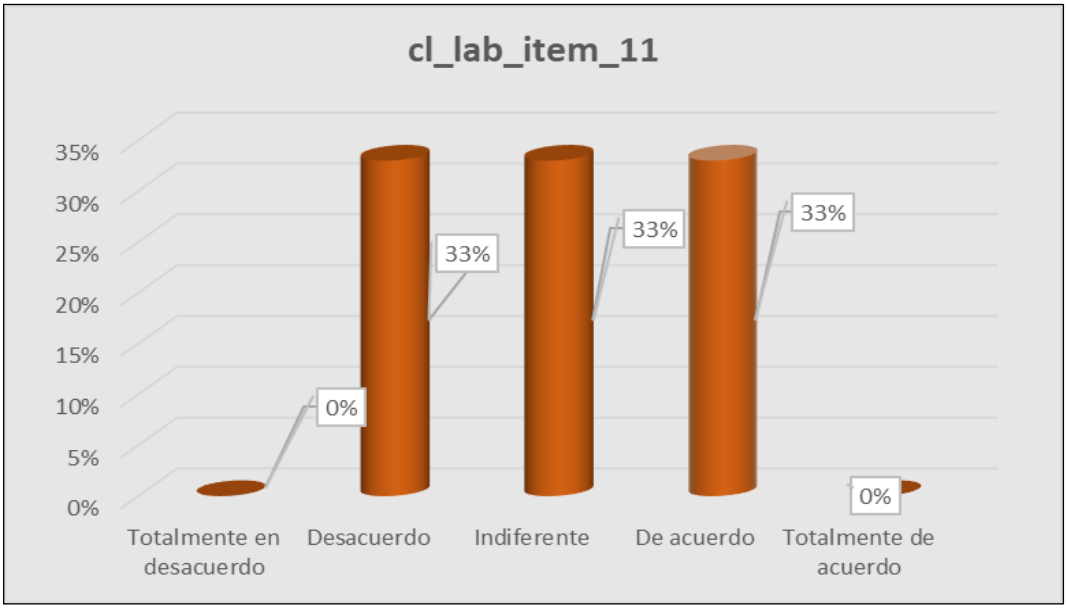
Interpretación: En la tabla e ilustración 26, se puede observar que del 100% de los participantes, el 54% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo, el 25% en Desacuerdo y el 21% De acuerdo.

Tabla 27. *¿La empresa mantiene comunicado a los trabajadores sobre los cambios y novedades que afectan a la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	8	33%	33%
	Indiferente	8	33%	33%
	De acuerdo	8	33%	33%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 27. ¿La empresa mantiene comunicado a los trabajadores sobre los cambios y novedades que afectan a la institución?



Fuente: Base de datos del cuestionario

Interpretación: En la tabla e ilustración 27, se puede observar que del 100% de los participantes, el 54% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo, el 25% en Desacuerdo y el 21% De acuerdo.

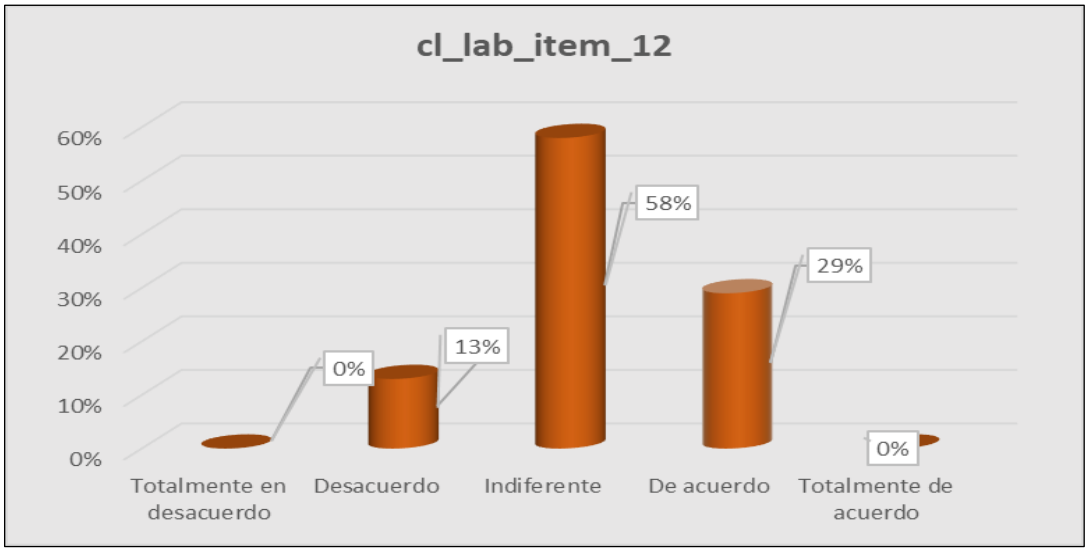
D3. Cultura de la Organización

Tabla 28. *¿Existen entre los trabajadores un alto sentido de pertenencia con la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	3	13%	13%
	Indiferente	14	58%	58%
	De acuerdo	7	29%	29%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 28. ¿Existen entre los trabajadores un alto sentido de pertenencia con la empresa?



Fuente: Base de datos del cuestionario

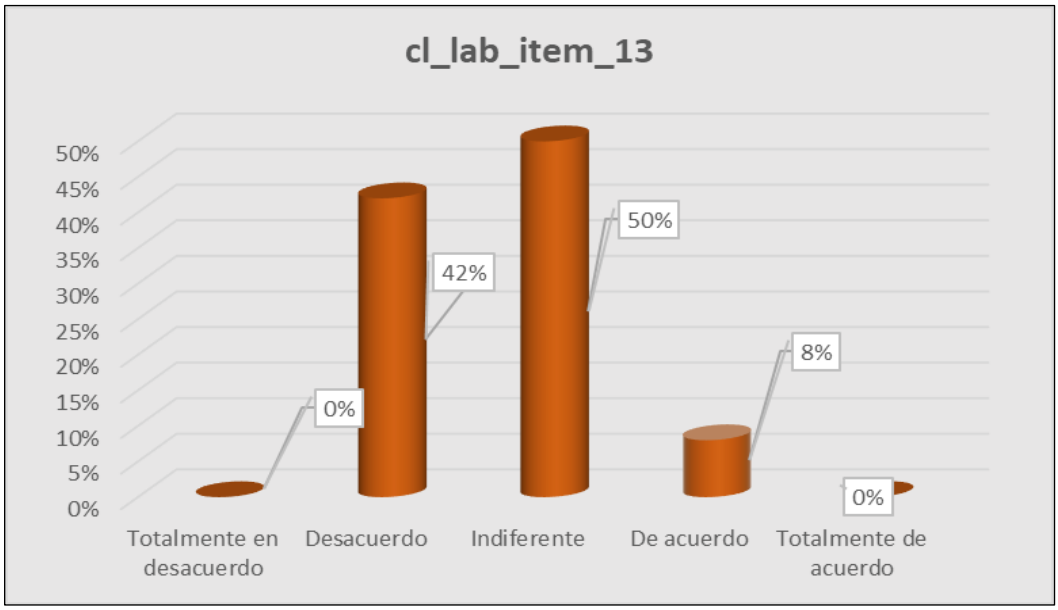
Interpretación: En la tabla e ilustración 28, se puede observar que del 100% de los participantes, el 58% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Existen entre los trabajadores un alto sentido de pertenencia con la empresa, el 29% De acuerdo y el 13% en Desacuerdo.

Tabla 29. ¿Me siento a gusto de formar parte de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	10	42%	42%
	Indiferente	12	50%	50%
	De acuerdo	2	8%	8%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 29. ¿Me siento a gusto de formar parte de la empresa?



Fuente: Base de datos del cuestionario

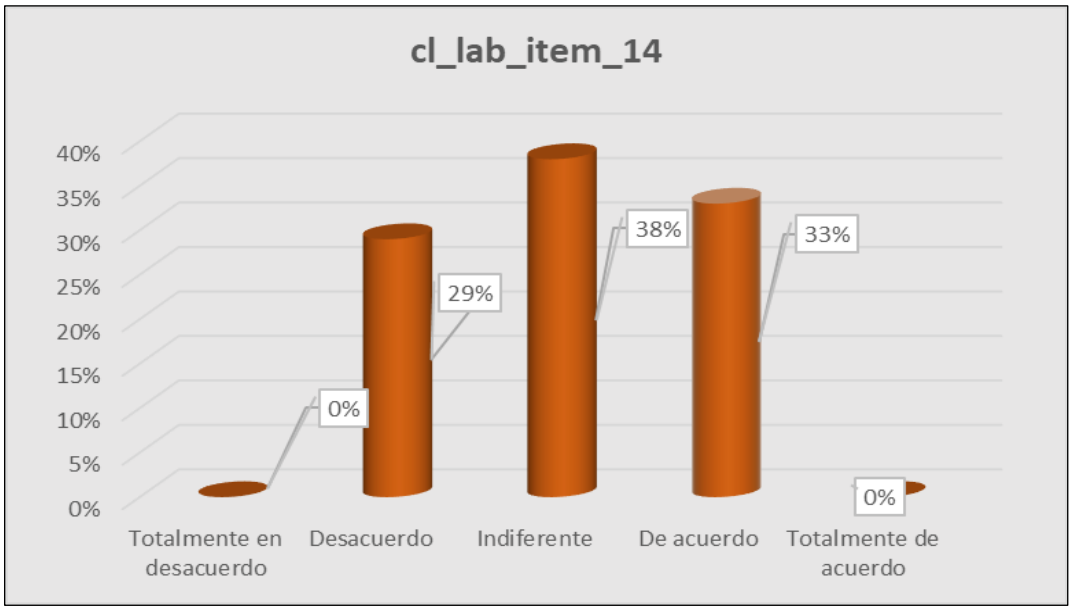
Interpretación: En la tabla e ilustración 29, se puede observar que del 100% de los participantes, el 50% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Me siento a gusto de formar parte de la empresa, el 42% en Desacuerdo y el 8% De acuerdo.

***Tabla 30**. ¿Considera que el trabajo que realizan el jefe es oportuno para el manejo de conflictos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	7	29%	29%
	Indiferente	9	38%	38%
	De acuerdo	8	33%	33%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 30. ¿Considera que el trabajo que realizan el jefe es oportuno para el manejo de conflictos?



Fuente: Base de datos del cuestionario

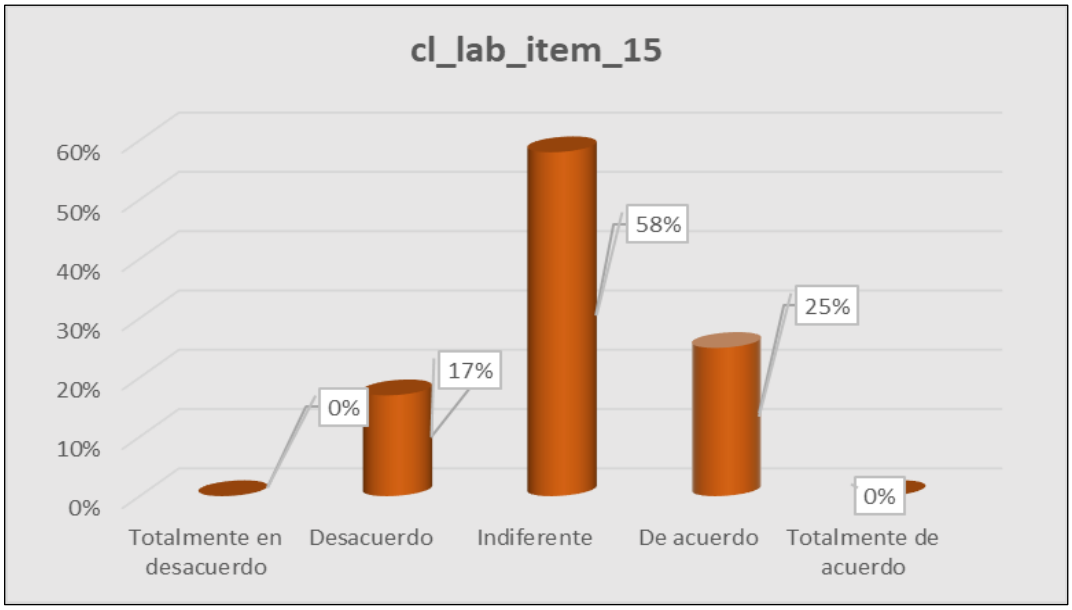
Interpretación: En la tabla e ilustración 30, se puede observar que del 100% de los participantes, el 38% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Considera que el trabajo que realizan el jefe es oportuno para el manejo de conflictos, el 33% De acuerdo y el 29% en Desacuerdo.

Tabla 31. *¿Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	4	17%	17%
	Indiferente	14	58%	58%
	De acuerdo	6	25%	25%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 31. ¿Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo?



Fuente: Base de datos del cuestionario

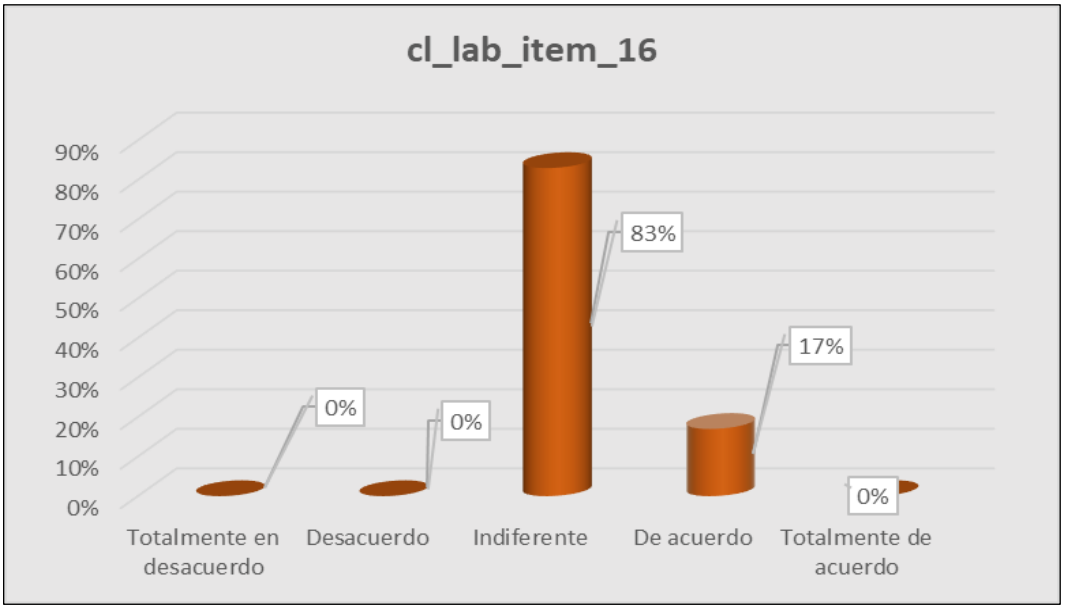
Interpretación: En la tabla e ilustración 31, se puede observar que del 100% de los participantes, el 58% se muestra Indiferente con respecto al ítem, Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo, el 25% De acuerdo y el 17% en Desacuerdo.

Tabla 32. *¿El jefe reconoce de forma verbal y escrita cuando los trabajadores cumplen las metas y objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
	Desacuerdo	0	0%	0%
	Indiferente	20	83%	83%
	De acuerdo	4	17%	17%
	Totalmente de acuerdo	0	0%	0%
	Total	24	100%	100%

Fuente: Base de datos del cuestionario

Ilustración 32. ¿El jefe reconoce de forma verbal y escrita cuando los trabajadores cumplen las metas y objetivos?



Fuente: Base de datos del cuestionario

Interpretación: En la tabla e ilustración 32, se puede observar que del 100% de los participantes, el 83% se muestra Indiferente con respecto al ítem, El jefe reconoce de forma verbal y escrita cuando los trabajadores cumplen las metas y objetivos, y el 17% De acuerdo.

Objetivo 1. Diagnosticar cómo es el nivel de motivación en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.

4.1.2. Presentación de Resultados por Dimensiones y Variable Motivación Laboral

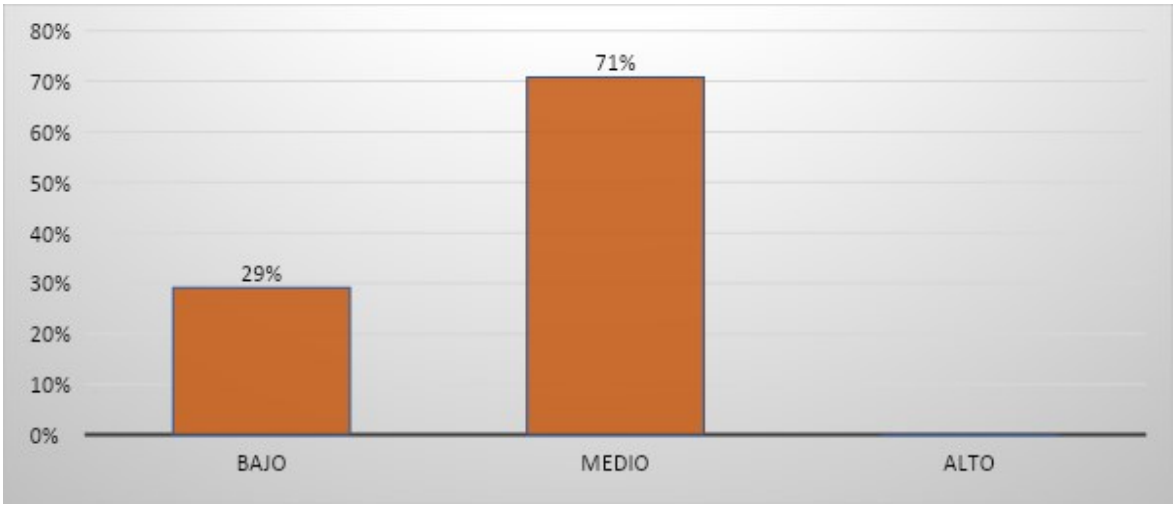
4.1.2.1. Resultados descriptivos de la Variable Motivación Laboral

Tabla 33. *Análisis estadístico de la Variable Motivación Laboral*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	7	29%
MEDIO	17	71%
ALTO	0	0
TOTAL	**24**	**100%**

Fuente: Base de datos del cuestionario de motivación laboral

Ilustración 33. Análisis estadístico de la Variable Motivación Laboral



Fuente: Base de datos del cuestionario de motivación laboral

Interpretación: En la tabla e ilustración 33 se puede observar que el 71% de los encuestados consideran un nivel medio; es decir, diecisiete participantes optaron por ese nivel, seguidamente un 29% en el nivel bajo y ninguno de todos los encuestados consideran nivel alto; por lo tanto; se identifica que, el nivel de motivación laboral en la empresa, se encuentran en un nivel medio.

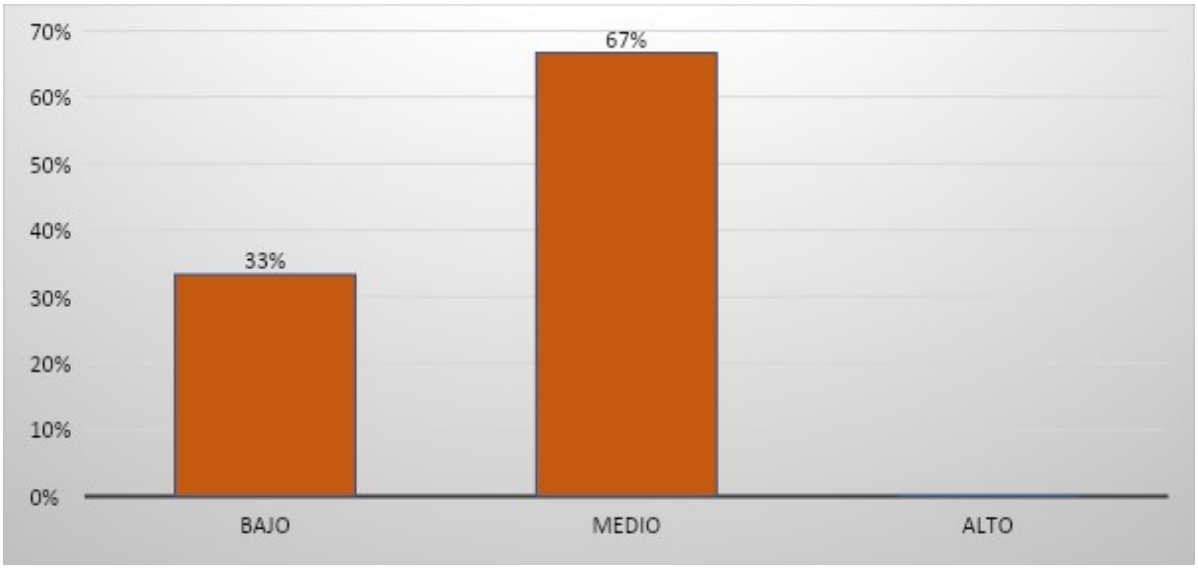
4.1.2.2. Resultados descriptivos de las Dimensiones de la variable Motivación laboral

Tabla 34. *Análisis estadístico de la Dimensión Factores Higiénicos*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	8	33%
MEDIO	16	67%
ALTO	0	0%
TOTAL	**24**	**100%**

Fuente: Base de datos del cuestionario de motivación laboral

Ilustración 34. Análisis estadístico de la Dimensión Factores Higiénicos



Fuente: Base de datos del cuestionario de motivación laboral

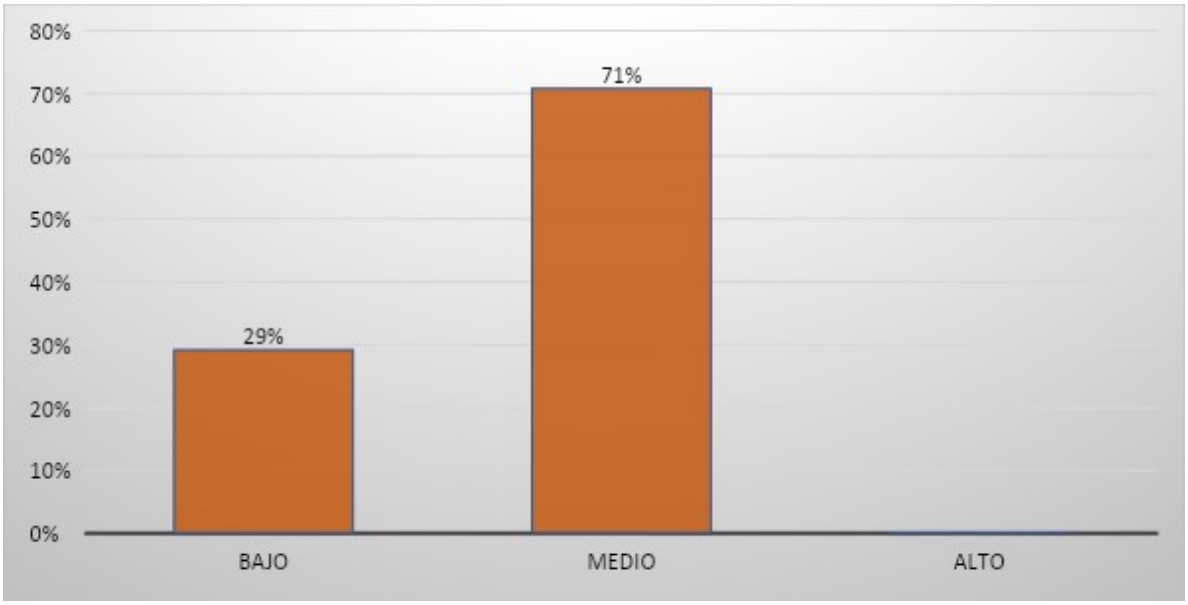
Interpretación: En la tabla e ilustración 34 se puede observar que el 67% de los encuestados consideran un nivel medio; es decir, dieciséis participantes optaron por ese nivel, seguidamente un 33% en el nivel bajo y ninguno de todos los encuestados consideran nivel alto; por lo tanto; se identifica que, con respecto a la dimensión factores higiénicos, los participantes consideran un nivel medio.

Tabla 35. *Análisis estadístico de la Dimensión Factores Motivacionales*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	7	29%
MEDIO	17	71%
ALTO	0	0
TOTAL	**24**	**100%**

Fuente: Base de datos del cuestionario de motivación laboral

Ilustración 35. Análisis estadístico de la Dimensión Factores Motivacionales



Fuente: Base de datos del cuestionario de motivación laboral

Interpretación: En la tabla e ilustración 35 se puede observar que el 71% de los encuestados consideran un nivel medio; es decir, diecisiete participantes optaron por ese nivel, seguidamente un 29% en el nivel bajo y ninguno de todos los encuestados consideran nivel alto; por lo tanto; se identifica que, con respecto a la dimensión factores motivacionales, los participantes consideran un nivel medio.

Objetivo 2. Evaluar cómo es el nivel del clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.

4.1.3. Presentación de Resultados por Dimensiones y Variable Clima Laboral

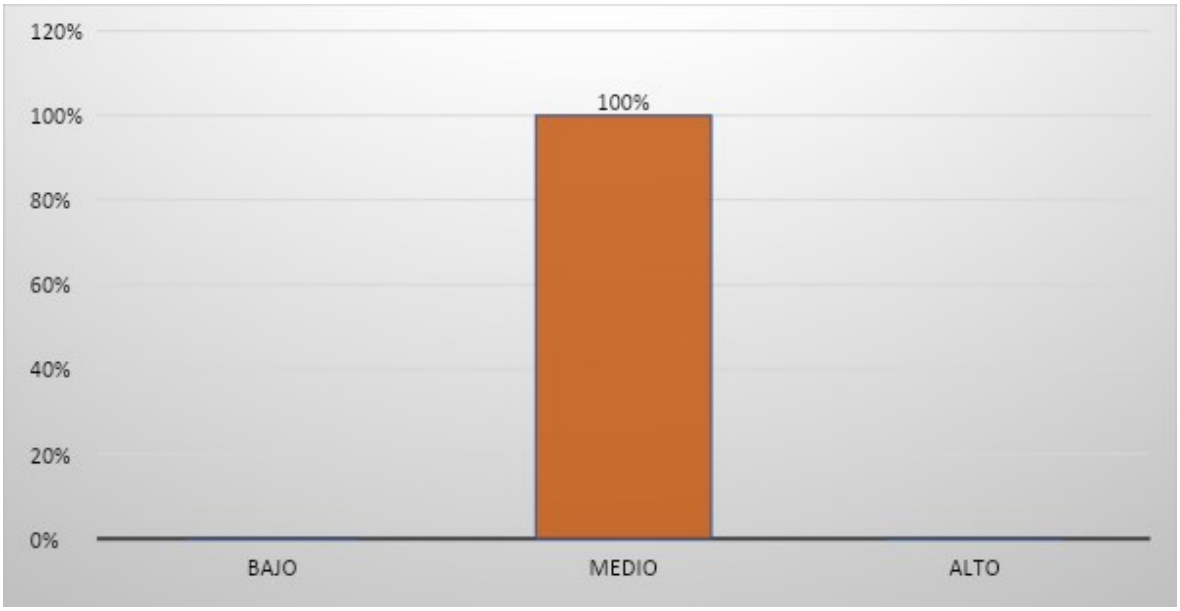
4.1.3.1. Resultados descriptivos de la Variable Clima Laboral

Tabla 36. *Análisis estadístico de la variable Clima Laboral*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	0	0%
MEDIO	24	100%
ALTO	0	0
TOTAL	**24**	**100%**

Fuente: Base de datos del cuestionario de clima laboral

Ilustración 36. Análisis estadístico de la variable Clima Laboral



Fuente: Base de datos del cuestionario de clima laboral

Interpretación: En la tabla e ilustración 36 se puede observar que el 100% de los encuestados consideran un nivel medio; es decir, todos los participantes optaron por ese nivel, nadie consideró el nivel alto, ni bajo; por lo tanto; se identifica que, el nivel de clima laboral en la empresa, se encuentran en un nivel medio.

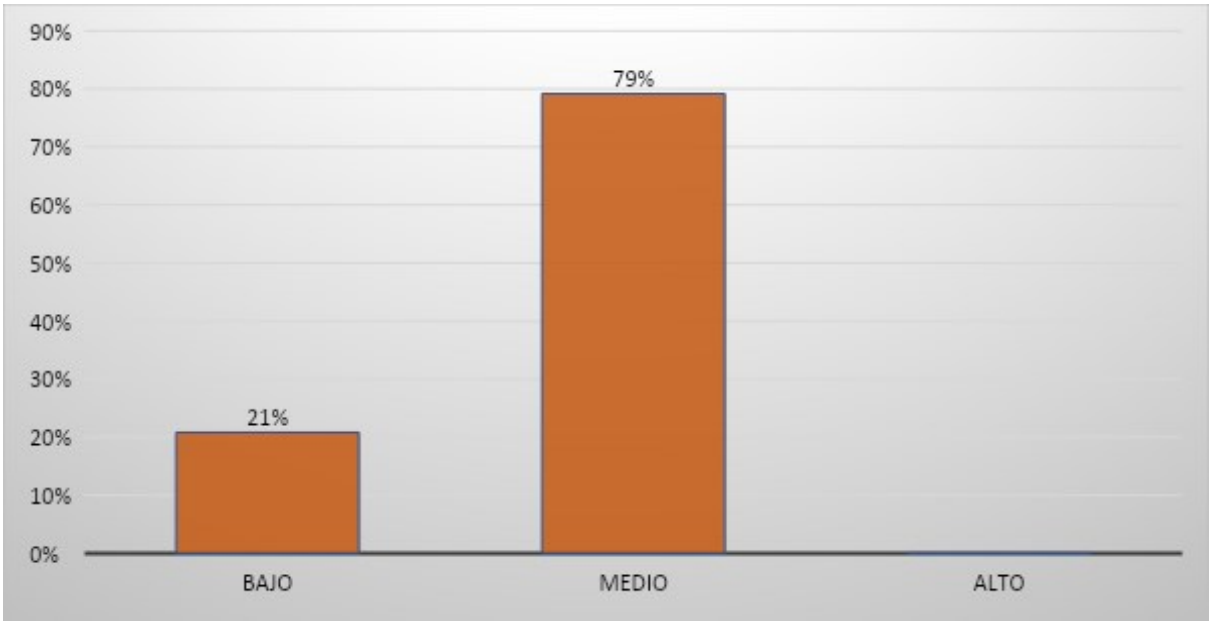
4.1.3.2. Resultados descriptivos de las Dimensiones de la variable Clima laboral

Tabla 37. *Análisis estadístico de la Dimensión Potencial Humano*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	5	21%
MEDIO	19	79%
ALTO	0	0
TOTAL	**24**	**100%**

Fuente: Base de datos del cuestionario de clima laboral

Ilustración 37. Análisis estadístico de la Dimensión Potencial Humano



Fuente: Base de datos del cuestionario de clima laboral

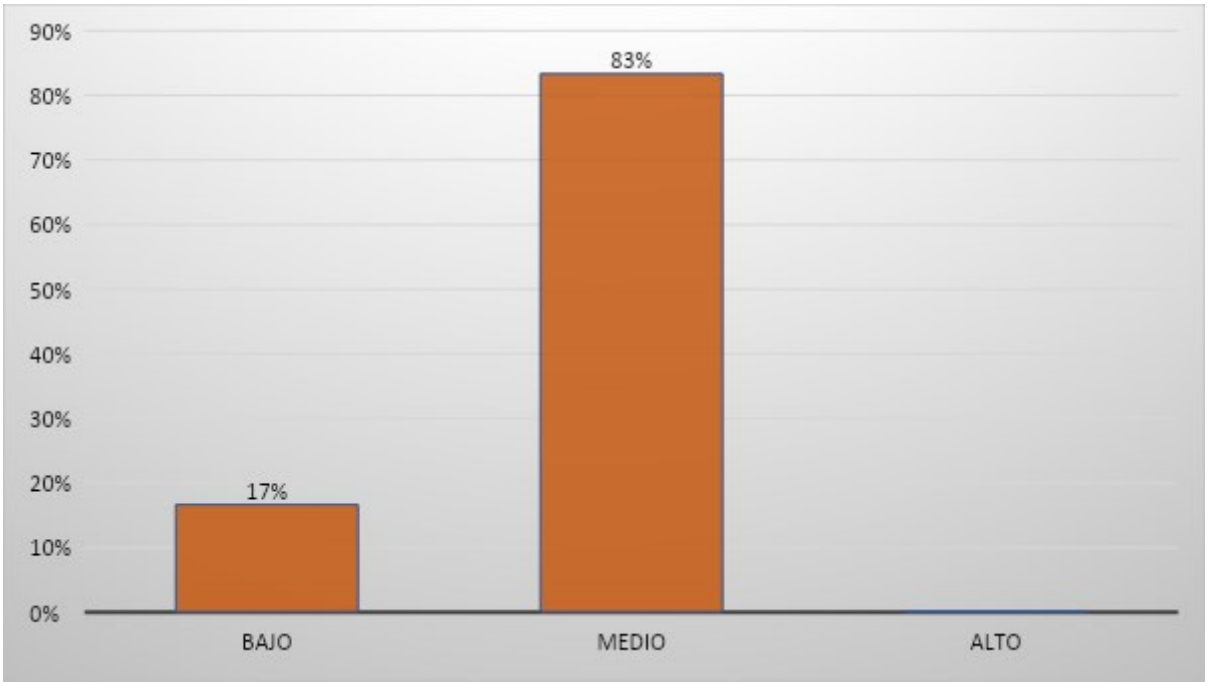
Interpretación: En la tabla e ilustración 37 se puede observar que el 79% de los encuestados consideran un nivel medio; es decir, diecinueve participantes optaron por ese nivel, seguidamente un 21% en el nivel bajo y ninguno de todos los encuestados consideran nivel alto; por lo tanto; se identifica que, con respecto a la dimensión potencial humano, los participantes consideran un nivel medio.

Tabla 38. *Análisis estadístico de la Dimensión Diseño Organizacional*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	4	17%
MEDIO	20	83%
ALTO	0	0
TOTAL	**24**	**100%**

Fuente: Base de datos del cuestionario de motivación laboral

Ilustración 38. Análisis estadístico de la Dimensión Diseño Organizacional



Fuente: Base de datos del cuestionario de clima laboral

Interpretación: En la tabla e ilustración 38 se puede observar que el 83% de los encuestados consideran un nivel medio; es decir, veinte participantes optaron por ese nivel, seguidamente un 17% en el nivel bajo y ninguno de todos los encuestados consideran nivel alto; por lo tanto; se identifica que, con respecto a la dimensión diseño organizacional, los participantes consideran un nivel medio.

***Tabla 39**. Análisis estadístico de la Dimensión Cultura de la Organización*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	4	17%
MEDIO	20	83%
ALTO	0	0
TOTAL	**24**	**100%**

Fuente: Base de datos del cuestionario de motivación laboral

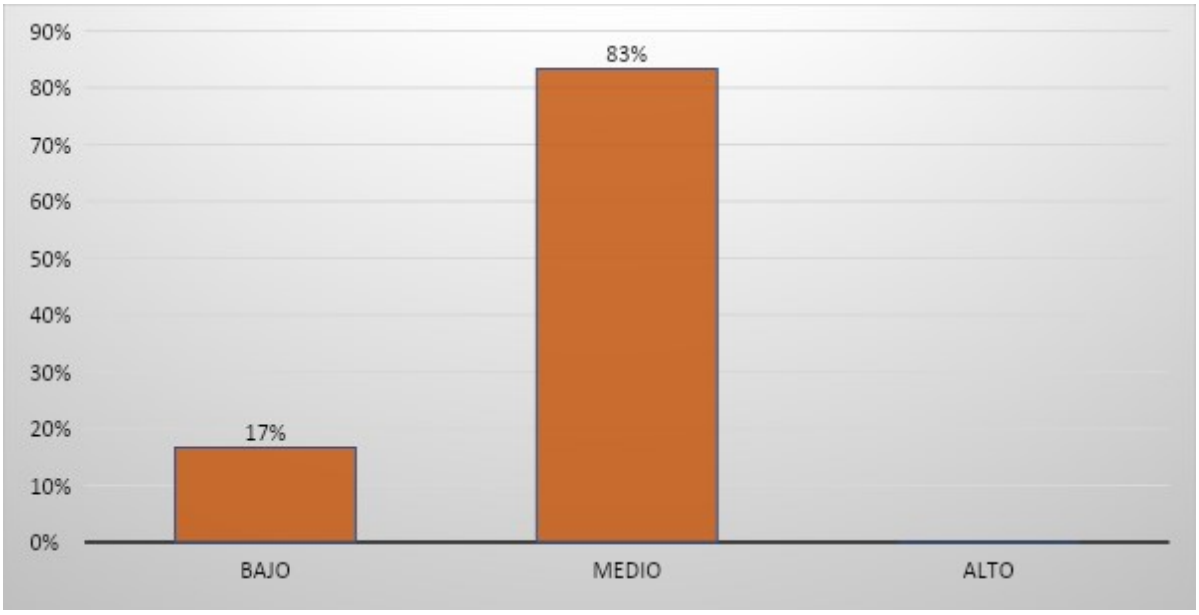


Ilustración 39. Análisis estadístico de la Dimensión Cultura de la Organización

Interpretación: Fuente: Base de datos del cuestionario de clima laboral

Interpretación: En la tabla e ilustración 39 se puede observar que el 83% de los encuestados consideran un nivel medio; es decir, veinte participantes optaron por ese nivel, seguidamente un 17% en el nivel bajo y ninguno de todos los encuestados consideran nivel alto; por lo tanto; se identifica que, con respecto a la dimensión cultura de la organización, los participantes consideran un nivel medio.

4.2. Discusión de Resultados

La presente investigación tuvo Como Objetivo General: Diseñar un programa motivacional para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022, cuya discusión de resultados se presenta a continuación:

Para el objetivo específico N°01. Diagnosticar cómo es el nivel de motivación en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022, presentado en la **Tabla 33** y la **Ilustración 33.** Análisis estadístico de la Variable Motivación Laboral, pudimos conocer que, de la totalidad de la población de estudio, el 67% opina que se encuentra en nivel medio; resultando desfavorable para la empresa, siendo este resultado similar a lo encontrado en la investigación de Aguayo (2022), Programa de motivación laboral para el clima organizacional de una empresa azucarera Chiclayo, donde se demuestra que la variable motivación laboral se encuentra en un nivel medio, lo que significa que es necesario trabajar para crear un impacto positivo que contribuya al desarrollo y crecimiento de la empresa en estudio, puesto que, con los mencionados resultados origina un alto daño en el clima organizacional aceptable y conveniente, que se persigue en mejora de la productividad en la organización (Tóth- Király, et al, 2021; Wuryani et al, 2021). Así mismo coincide con el estudio de Carty (2021), Estrategias para mejorar el clima organizacional y la motivación entre los colaboradores de Oncosalud en la ciudad de Trujillo, donde manifiesta que el promedio total de la variable motivación laboral se sitúa en nivel regular o medio destacando que las 03 dimensiones se encuentran moderadas, siendo crucial establecer estrategias para optimizar la situación. Analizando la información obtenida en referencia a la Dimensión Factores Higiénicos de la variable Motivación Laboral, detallado en la **Tabla 34** y la **Ilustración 34,** se muestra que, el 67% de la población de estudio opina que es de nivel medio y que el 33% es de nivel bajo, coincidiendo con Peláez (2020), en su estudio Motivación laboral y desempeño docente en la IE. Esther Roberti Gamero de Abancay, 2020, donde manifiesta que el 53.3% del total de la población respondieron que los factores higiénicos o extrínsecos se manifiestan en un nivel regular o medio. Dichos resultados se encuentran en concordancia con el estudio de Rueda (2021), en su estudio, Propuesta de un Programa de Motivación para

mejorar la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, donde se muestra que el nivel de motivación y satisfacción extrínseca del personal es medio, con un 46.8%, destacando que el personal desmotivado tiene un impacto en el desempeño y, como consecuencia, en la productividad de la empresa. (Martínez, 2016). En el análisis de la información obtenida en referencia a la Dimensión Factores Motivacionales, detallado en la **Tabla 35** y la **Ilustración 35,** se muestra que, el 71% de la población de estudio opina que es de nivel medio y que el 29% es de nivel bajo, siendo muy diferente al estudio de Peláez (2020), Motivación laboral y desempeño docente en la IE. "Esther Roberti Gamero" de Abancay, 2020, indicando que se observó que sólo el 6.7% del total de la población de estudio manifestaron que los factores motivacionales o intrínsecos; es de nivel regular o medio y que el 93.3% refleja nivel alto. Los resultados presentados son similares con la investigación de Rueda (2021), en su investigación, Propuesta de un Programa de Motivación para mejorar la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, donde se indica que el nivel de motivación y satisfacción intrínseca del trabajador es medio, con un 46.8%.

Para el objetivo específico N°02. Evaluar cómo es el nivel del clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022, presentado en la **Tabla 36** y la **Ilustración 36.** Análisis estadístico de la variable Clima Laboral, pudimos conocer que, el 100% de la población de estudio, opina que se encuentra en nivel medio; cuyo resultado se encuentra en concordancia con lo hallado en el estudio de Hoyos (2020), Programa motivacional para mejorar el clima laboral de los colaboradores del Hotel y Casino WinMeier de Chiclayo, donde afirma que en la empresa existe un clima laboral medio, lo que indica que la mayoría de los empleados no tienen una percepción positiva de su lugar de trabajo. De la misma manera coincide con el resultado pretest de la investigación de Chonto y Muñoz (2020), Programa de incentivos motivacionales para mejorar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Japón Motos S.R.L, Chiclayo, donde explican que su entorno laboral, fue de un 68% en nivel medio. Así mismo muy similar con el resultado del estudio de Aguayo (2022), Programa de motivación laboral para el clima organizacional de una empresa azucarera, Chiclayo, donde manifiesta que el clima laboral encontrado alcanza

un nivel medio, recalcando que toda empresa debe procurar brindar óptimas condiciones laborales al trabajador, con una supervisión proactiva y comunicativa, que presente propósitos organizacionales de forma clara y entendible, buscando siempre el desarrollo y progreso personal así como profesional y que se sientan estimados, valorados, bien remunerados; logrando un clima laboral positivo y adecuado para el logro de los objetivos estratégicos planteados, con alta productividad (Andersson et, 2020), y con eso se garantiza brindar un servicio de calidad al cliente (Carty, 2021). En el análisis de la información obtenida en referencia a la Dimensión Potencial Humano de la variable Clima Laboral, detallado en la **Tabla 37** y la **Ilustración 37**, refleja que, el 79% de los participantes opinan que es de nivel medio y que el 21% es de nivel bajo; en esa perspectiva la investigación de Zarate (2018), con el tema Propuesta de Plan Motivacional para mejorar el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2016, explica que dicha dimensión en cada uno de sus indicadores Liderazgo, Innovación y Confort, se encuentra en nivel regular o medio, con un 68.37%. En el análisis de la información obtenida en referencia a la Dimensión Diseño Organizacional de la variable Clima Laboral, detallado en la **Tabla 38** y la **Ilustración 38**, se evidencia que, el 83% de los participantes opinan que es de nivel medio y que el 17% es de nivel bajo. De la misma manera el estudio de Zarate (2018), con el tema Propuesta de Plan Motivacional para mejorar el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2016, determina que dicha dimensión en cada uno de sus indicadores Estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional se encuentra en nivel regular o medio, con un 64.13%. En el análisis de la información obtenida en referencia a la Dimensión Cultura de la Organización de la variable Clima Laboral, detallado en la **Tabla 39** y la **Ilustración 39,** se muestra que, el 83% de los participantes opinan que es de nivel medio y que el 17% es de nivel bajo. Tal y como se muestra en el estudio de Zarate (2018), con el tema Propuesta de Plan Motivacional para mejorar el clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2016, ilustra como resultado que dicha dimensión en cada uno de sus indicadores Identidad, conflicto – cooperación, motivación, se encuentra en nivel regular o medio, con un 55.30%.

A partir de los resultados analizados nace la imperiosa necesidad de Proponer un Programa motivacional que mejore el clima laboral en la empresa en estudio.

Para el objetivo específico N°03. Diseñar la propuesta de un programa motivacional que mejorará el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022, se coincide con la investigación de Lozada y Gutiérrez (2018), Programa motivacional para mejorar el clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Las Pirias, Jaén – Cajamarca, basándose en Teoría de Herzberg, quien manifestó que existe una variedad de factores que afectan el clima laboral, por lo que un empleado se siente motivado si está complacido con su vida laboral, con el trabajo que desempeña, con su entorno social, con los bienes materiales que puede obtener, y con su evolución profesional y personal; todo lo mencionado esperando cumplir con la aplicación a futuro de la propuesta presentada**. Ilustración 40.** Modelo Teórico de la Propuesta. Así mismo se validó la propuesta mediante Juicio de 03 expertos especialistas con grado de maestro y de doctor, como se muestra en la Tabla 40, quienes verificaron y analizaron la propuesta y con una exhaustiva revisión y aporte, se logró perfeccionarla y aprobarla, teniendo en cuenta la Operacionalización de las variables, la construcción y baremación del instrumento; entendiéndose a la validación como el proceso de afirmar la precisión de los resultados de un modelo, programa, plan, en relación con la situación actual analizada (Saaty, 2008). La validación de la propuesta de investigación argumenta que los métodos seleccionados sean precisos para responder a la problemática estudiada, a fin de que el resultado logrado sea fiable y concordante (Creswell, 2014).

V. CONCLUSIONES

1. Se diagnosticó el nivel de motivación de los colaboradores en la empresa, evidenciándose que es de nivel medio; con un 71%; por lo tanto, no se cumple plenamente con satisfacer los indicadores que corresponden a las dimensiones Factores higiénicos y Factores motivacionales en estudio.

2. Se evaluó el nivel del clima laboral, de los colaboradores en la empresa, mostrando que es de nivel medio, con un 100%; por lo tanto, no se cumple a cabalidad con satisfacer los indicadores Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura de la organización.

3. Se diseñó la propuesta de un programa motivacional que mejorará el clima laboral en los colaboradores de la empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022, siendo una contribución valiosa en la presente investigación donde se ha definido distintas estrategias que permitan generar mayor voluntad, estímulo, fundamento, ánimo y motivación laboral en el colaborador. A si mismo se validó la propuesta por juicio de tres expertos, quienes determinaron aprobarla para su posterior aplicación.

VI. RECOMENDACIONES

- Al director de la Oficina de Recursos Humanos, con el fin de lograr un alto nivel de motivación laboral, se recomienda, poner en práctica de manera permanente estrategias, que ayude a complementar los indicadores en estudio como Supervisión, Política de la empresa, Relación con el supervisor, Condiciones de trabajo, Salario, Relación con los colegas, Seguridad.

- Al director de la Oficina de Recursos Humanos, con el fin de lograr un alto nivel de clima laboral, se recomienda, implantar un conjunto de acciones, que permitan fortalecer los indicadores en estudio como Liderazgo, Innovación, Confort, Estructura, Toma de decisiones, Comunicación, Identidad, Conflicto y Cooperación, Motivación.

- A los directivos de la Alta gerencia de la empresa, aplicar el Programa de Motivación propuesto en la presente investigación puesto que va a permitir elevar el nivel de clima organizacional en sus colaboradores: Fortaleciendo Indicadores Higiénicos; Reforzando Indicadores motivacionales; Fortificando Indicadores del potencial humano; Consolidando Indicadores de Diseño Organizacional; Afianzando Indicadores de la cultura de la organización.

VII. PROPUESTA

Objetivo 3. Diseñar la propuesta de un programa motivacional que mejorará el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.

Los programas son herramientas importantes cuya finalidad es obtener la mejora en el funcionamiento de las empresas, logrando consolidar la ejecución de las actividades. El plan de motivación, también conocido como programa de motivación, es el proceso que ayuda a prevenir a la empresa con una serie de actividades, talleres y estrategias para incentivar a los trabajadores a desarrollarse de manera armónica y social en su lugar de trabajo. También se puede decir que es un conjunto de actividades proyectadas de manera lógica, que impactan en diferentes áreas de la empresa para lograr los objetivos propuestos y para incluir novedades y mejoras dentro (Díaz et al., 2009). El programa motivacional en el trabajo es un mecanismo que pertenece a la variedad de programas que pueden ser empleado en las empresas donde se dedican particularmente a fortalecer los fundamentos intrínsecos de los empleados para mejorar el desempeño en sus roles (Can, 2015). Con la finalidad de ofrecer una alternativa de mejora; se plantea Diseñar un programa motivacional para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC. El proceso más notable de la investigación es la creación de un programa motivacional, que implica todo un conjunto de pasos y tareas destinados a diseñar y sistematizar una propuesta que reúna los componentes sistémicos de la propuesta (Cruz y Larico, 2019).

En relación a lo explicado, la propuesta de la presente investigación está estructurada, en: **04 Fases:** Fase I.- Análisis de la Situación Actual; Fase II.- Identificación de Actividades Motivacionales; Fase III: Diseño e Implementación de las Actividades Motivacionales; y Fase IV: Evaluación y Control de la Propuesta**.** Se Validó la propuesta de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 40. *Validación de la Propuesta*

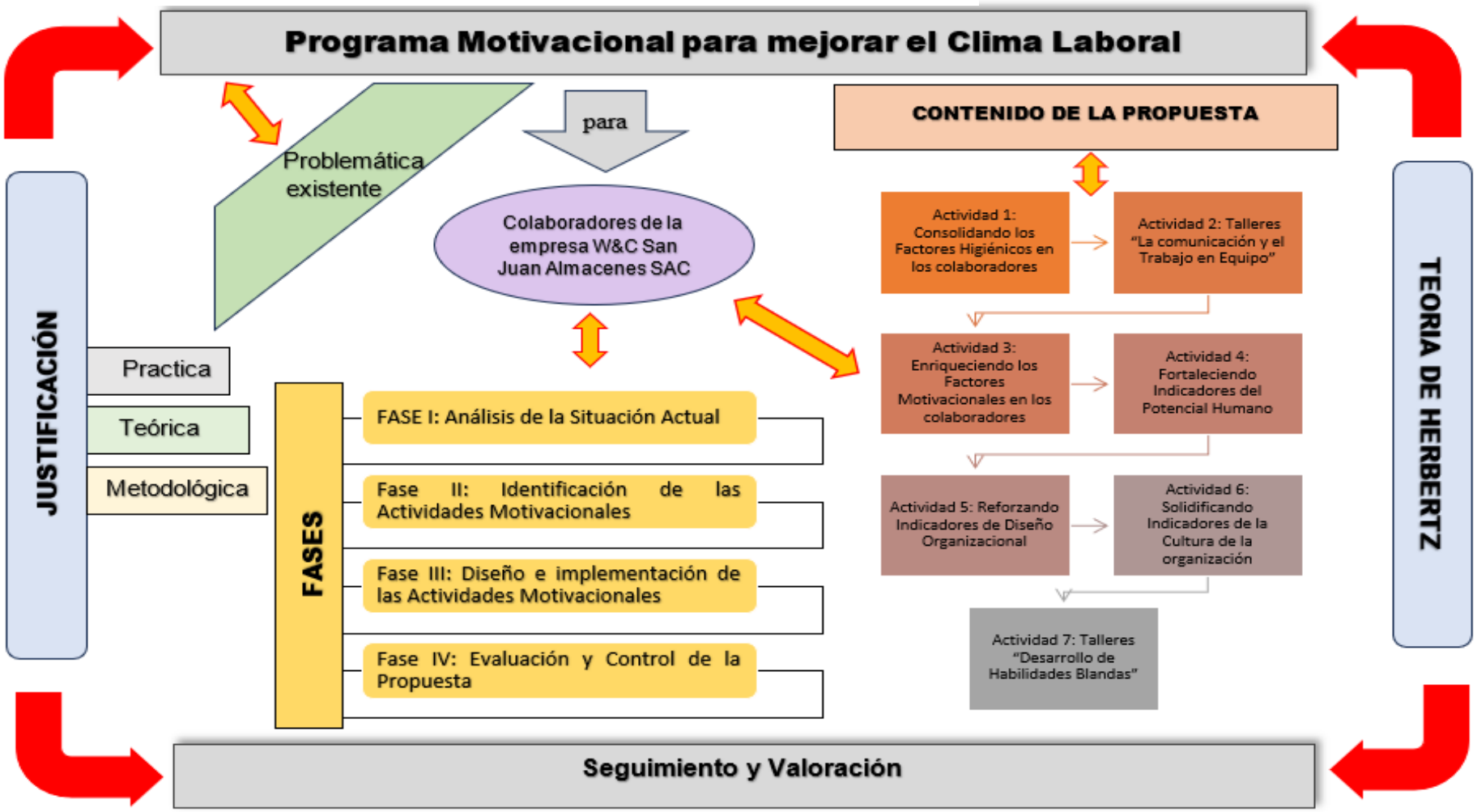
Experto	**Calificación**
Dr. Wilton Carpio Campos	Aprobado
Mg. José Montenegro Saavedra	Aprobado
Mg. Lobatón Hoyos Nestot Paúl	Aprobado

Nota: Formatos de expertos que validaron la propuesta

La propuesta de investigación fue validada, mediante el juicio de tres expertos en la materia, quienes con una exhaustiva revisión y aporte permitieron perfeccionarla, siendo finalmente aprobada y considerada como muy adecuada; y posteriormente ser aplicada a los colaboradores para fortalecer el clima laboral en la empresa.

Modelo teórico de la propuesta

***Ilustración 1**. Modelo Teórico de la Propuesta*



Fuente: Elaboración Propia

VIII. REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS

Aguayo Miranda, E. E. (2022). Programa de motivación laboral para el clima organizacional de una empresa azucarera, Chiclayo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78153

Andersson, M., Moen, O., & Brett, P. (2020). The organizational climate for psychological safety: Associations with SMEs' innovation capabilities and innovation performance. Journal of Engineering and Technology Management, 55, 101554. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/OysteinMoen/publication/338981274_The_organizational_climate_for_psychological 34 _safety_Associations_with_SMEs'_innovation_capabilities_and_innovation_performance/links/5f32622692851cd302eeea7d/The-organizational-climatefor-psychological-safety-Associations-with-SMEs-innovation-capabilities-andinnovation-performance.pdf

Antezana, M. (2013). El clima organizacional. México. Rino

Báez, M. (2018). La motivación laboral como un detonante para el mejor desempeño en las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla. (Tesis de maestría). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla. Recuperado de https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/925

Ballesteros, B. (2019). Investigación social desde la práctica educativa. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Barrios, J., Contreras, N., Mendieta, M., Range, Y. & Frassati, G. (2019). Work motivation and teamwork in the public sector of Panama. Conducta Científica, 2(2), 24-38. Recuperado de http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/conductacientifica/article/view/104

Bazan, K. (2018). Work motivation and engagement in the administrative staff of the Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. Perspectiva, 19(4), 482-490. Recuperado de https://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/607

Bernal, T. C. (2010). Metodologia de la investigacion cientifica. Bogota coolombiaa: Pearson. Obtenido de http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Borrego, Y., Orgambídez, A. & Vásquez, O. (2020). Research trends in social intervention. Madrid: Editorial Dykinson.

Can, L.A. (2015), "Propuesta De Un Programa De Motivación Para Colaboradores Del Centro De Formación Integral Ciudad De La Esperanza De Cobán, Alta Verapaz". Universidad Rafael Landívar http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Can-Luis.pdf

Carty, S. G. (2021). Estrategias para mejorar el clima organizacional y la motivación entre los colaboradores de Oncosalud en la ciudad de Trujillo - 2021 (Tesis de licenciatura). https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5332/8/TL_CartyOsorioSheyla.pdf

Castañeda, E.G y Julca, L.B. (2016). Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora casther y asociados s.a.c. Para el año 2016. Universidad Privada Antenor Orrego.

Cerón, J. A. (2015). La importancia de la motivación en las empresas. Recuperado de: http://hdl.handle.net/10654/7316

Chavarría, J. (2011). Estrategias motivacionales para los empleados del área de producción:Guatemala: Pearson educación.

Honto Cántaro, S. E., & Muñoz Guevara, Y. E. (2020). Programa de incentivos motivacionales para mejorar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Japón Motos S.R.L, Chiclayo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_cb68b6ffb50958f9904d8ba7cf0e2c93

Córcega, A., Subero, I. (2009). Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo bolivariano “creación cantarrana”, Cumaná-estado Sucre. Año 2007-2008. Recuperado de: http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/371/1/TESIS_ACyLS--%5b00010%5d--%28a44%29.pdf

Creswell, J. W. (2014). "Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches." Sage Publications.

Crisólogo, K. (2019). Motivación organizacional orientado a la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Costa Norte de la ciudad de Chiclayo, región

Lambayeque. (Tesis de grado). Universidad de Lambayeque, Chiclayo. Recuperado de https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/275

Cruz, G.O y Larico, P.P (2020). Programa motivacional, basado en el enfoque sistémico, para desarrollar la cultura organizacional de los docentes de la Institución Educativa "Virgen Del Carmen - San Martín De Porres" - Lima 2016 – 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8089/BC-4480%20CRUZ%20LEON-LARICO%20CCUNO.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Deroncele, A., Anaya, Y., López, R. & Santana, Y. (2021). Motivation in service companies: Contributions from psychosocial intervention. Revista Venezolana de Gerencia, 26(94), 568-584. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Angel-Deroncele-Acosta/publication/351284837_Motivacion_en_empresas_de_servicios_Contribuciones_desde_la_intervencion_psicosocial/links/608ffec7a6fdccaebd0565de/Motivacion-en-empresas-de-servicios-Contribuciones-desde-la-intervencion-psicosocial.pdf

Díaz, B., López, N., Valencia, M. (2009). Influencia del programa "armonía y paz" en el clima organizacional de la institución educativa "César Vallejo" - La Esperanza – Trujillo - Perú. Recuperado de: http://myslide.es/documents/tesisinfluencia-del-programa-armonia-y-pazen-el-clima-organizacional.html

Díaz, D. & Latorre, J. (2021). Medical psychology. (2nd edition). Barcelona: Elsevier.

Durand, L.E. & Romero R. F. (2019). Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo. Universidad Continental https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/IV_FCE_308_Durand_Alvarez_2019.pdf

Escobar, P. & Bilbao, J. (2020). Investigación y educación superior. (2° edición). Madrid: Universidad Metropolitana.

Escudero, C. y Cortez, L. (2018). Técnicas y Métodos cualitativos para la investigación científica. 978-9942-24-092-7: Universidad Técnica de Machala.

Fechali y Lopez. (2015). Metodologia de la investigacion social cuantitativa. Barcelona.

Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Dirección para correspondencia. 2(3). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391

Ferreyros, M. (2021). Remuneración y satisfacción laboral en la empresa Representaciones Vargas S.A., Tarapoto – 2020. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55439

Ferro, J. (2020). Criminología Cromática. México: ESIC Editorial.

Fuquen Alvarado, M. E., (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa, (1), 265-278. https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf

Galindo, H. (2020). Estadística para no estadísticos: Una guía sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. Madrid: 3Ciencias.

Gallardo, E. (2018). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

García M, Ibarra L. (2012). Diagnóstico De Clima Organizacional Del Departamento De Educación De La Universidad De Guanajuato. Recuperado de: http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

García, V. (2012). La Motivación Laboral. Universidad de Valladolid – España. 3° edición

Gaviria, C. & Márquez, C. (2019). Estadística descriptiva y probabilidad. Medellín: Editorial Bonaventuriana.

Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. Extraido el 9 de enero de 2009, en www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm

Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones. (9ª Ed) México: Cengage Learning Editores.

Guevara Gladys, V. A. (01 de Julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 4(3), 166-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Guilera, L. (2021). Management skills. Barcelona: Marge Books.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernandez, R; Fernández, C; Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL. Sexta Edición. México. http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf

Hoyos, G. M. (2020). Programa motivacional para mejorar el clima laboral de los colaboradores del Hotel y Casino WinMeier de Chiclayo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5fe97ec0150c68fa1f804d13e53f16d3

Hum, F. M. (21 de Enero de 2021). ESTUDIOS TRANSVERSALES. doi:10.25176/RFMH.v21i1.3069

Hurtado, J. (2008). La investigación proyectiva. Blogspot. com/2008/02/la-investigacin-proyectiva. Html

Iparraguirre, P. & Salazar, G. (2021). Job satisfaction according to organizational and personal factors in a psychological care center in Lima. PsiqueMag, 11(1), 109-126. Recuperado de http://static246204.flx.com.pe/index.php/psiquemag/article/view/2758

Lahmann, J. (2020). La empresa motivada: Un modelo con 14 herramientas y disciplinas para un equipo motivado. Barcelona: Libros de Cabecera.

Llontop, M. & Pérez, L. (2020). La satisfacción laboral y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Lima. Recuperado de https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25144

López, S. & Villacís, G. (2018). Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10410/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-458.pdf

Lozada, P. E.y Gutierrez, O. (2018). Programa Motivacional Para Mejorar El Clima Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital Las Pirias, Jaén –

Cajamarca, Año 2018. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31830

Madero Gómez, Sergio Manuel. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, *29*, e2153. Epub 11 de septiembre de 2020.https://doi.org/10.15174/au.2019.2153

Maldonado, K. (2020). Empowerment y la motivación laboral en los colaboradores de Supermercados Peruanos S.A. Sullana, Piura, 2019. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Piura. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49353

Martínez, M. (2016). La motivación en el desempeño laboral de la Empresa Celsius Ecuador del cantón Quito, Provincia de Pichincha. Ambato: Universidad Técnica de Ambato

Medina, N. (2018). Handbook. Managing effective teams: influencing and motivating. Madrid: Editorial CEP.

Mendoza, J. (2021). Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8065

Morales, J., Serruto, G., Huanca, J. & Morales, C. (2021). Performance and job satisfaction of administrative staff at the National University of Moquegua. Polo del Conocimiento, 6(1), 1226-1239. Recuperado de https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2220

Niremberg, Olga y Brawerman, Josette y Ruiz, Violeta (2003). Programación y evaluación de proyectos sociales. Buenos Aires-Argentina. Editorial Paidós, Tramas Sociales.

Orejuela, J., López, H. & Blandón, O. (2021). Psychology training: Debates in Antioquia. Medellín: Editores Académicos.

Orellana, N. (2019). La motivación laboral y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de la Agencia Agraria San Ignacio-2018. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6679

Pedraza, N. (2020). Job satisfaction and organizational commitment of human capital in performance in higher education institutions. Revista Iberoamericana para

la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(20). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672020000100105&script=sci_arttext

Peña, H. & Villón, S. (2018). Labor Motivation. Fundamental Element in Organizational Success. Revista Scientific, 3(7), 177-192. Recuperado de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181

Pichelingue R (2020) La Empresa y los trabajadores.

Plasencia, F. & Viñas, R. (2019). La motivación laboral y su influencia en el clima organizacional del comercial converse del Mall Plaza en la ciudad de Trujillo año 2018. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5757

Puma, M. & Estrada, E. (2020). Work motivation and organizational commitment. Ciencia y Desarrollo, 23(3), 45-53. Recuperado de http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141

Ramos, M. (2019). Relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Elektra. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50082

Revuelto, L. (2018). A strategic approach to job motivation and job satisfaction. Perspectiva Empresarial, 5(2), 7-26. Recuperado de https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/168/128

Rivera Diego, R. J. (02 de Febrero de 2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. Espacios, 39(19). Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html

Rodríguez, K. (2018). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector Rent A Car en España. (Tesis de grado). Universidad Santo Tomás, Bogotá. Recuperado de https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13530/2018kiararodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rueda, R. (2021). “Propuesta De Un Programa De Motivación Para Mejorar La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Lambayeque”. Universidad Señor de Sipán. Pimentel Perú. https://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/8425

Saaty, T. L. (2008). Decision making with the analytic hierarchy process. International Journal of Services Sciences, 1(1), 83-98.

Sánchez, D. (2020). Estudio de la motivación como elemento fundamental para garantizar la retención de personal en la empresa automotriz CASABACA S.A. de la ciudad de Quito. (Tesis de grado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Recuperado de https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7318

Sánchez Morales, María Margarita y Prieto de Romano, Gloria Inés (2002). Educación para la salud del trabajador. Bogotá-Colombia. Centro Editorial Javeriano, CEJA. Colección apuntes.

Santizo, M. (2018). Cultura organizacional y motivación (Estudio realizado con colaboradores del área de producción de tejido, preparación y revisado de Fábrica Cantel de Quetzaltenango). (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Santizo-Maria.pdf

Santur, A. (2018). La comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del "Restaurante Manos Piuranas" de la ciudad de Chiclayo, región Lambayeque. (Tesis de grado). Universidad de Lambayeque, Chiclayo. Recuperado de https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/192

Serrano, B. (2020). Metodología de la Investigación Edición Gamma. México: Bernardo Reyes.

Sotelo, J. & Arrieta, D. (2018). Human capital and its impact on organizational quality. México: Universidad Juárez del Estado de Durango.

Torres, G. & Delgado, J. (2020). Labor motivational management in employees of public institutions. Horizonte Empresarial, 7(2), 199-212. Recuperado de http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1485

Tóth-Király, I., Morin, A. J., Bőthe, B., Rigó, A., & Orosz, G. (2021). Toward an improved understanding of work motivation profiles. Applied Psychology, 70(3), 986-1017. Recuperado de: https://iaapjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/apps.12256

Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. LTDA. de la ciudad de Ambato. Recuperado de: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf

Valdés, C. (2020). Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías. Gestiopolis. Obtenido de Recuperado de https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/

Vega, M. del C., Frías, A., Y Del Pino, R. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de sentido de coherencia en estudiantes de grado de enfermería de una universidad española. Gaceta Sanitaria, 33(4), 310–316. https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.02.009

Villalobos, R. (2019). Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la empresa D'laborum Plus S.A.C. sede Chiclayo 2018. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6683

Wuryani, E., Rodlib, A., Sutarsib, S., Dewib, N., & Arifb, D. (2021). Analysis of decision support system on situational leadership styles on work motivation and employee performance. Management Science Letters, 11(2), 365-372. Recuperado de: http://m.growingscience.com/beta/msl/4285-analysis-ofdecision-support-system-on-situational-leadership-styles-on-work-motivationand-employee-performance.html

Zarate, W. (2018). Propuesta de plan motivacional para mejorar el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de jaén, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19448

ANEXOS

Anexo 1. Declaratoria de autenticidad del Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Bach. Cesar Alberto Fernández Gonzales, adscrito** a la Escuela Profesional de Administración y Finanzas, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con DNI N° 41230899, con la Tesis "**Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022**"

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

La tesis es de mi autoría. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagió (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 15 de setiembre 2023.

Bach. Cesar Alberto Fernández Gonzales
El Investigador

Anexo 2. Declaratoria de autenticidad de la Asesora

UNIVERSIDAD DE CHICLAYO

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ**, asesor (a) con DNI **40561024**. del Programa/Escuela de **ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: "**Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022**"; presentado por el Bach. **Cesar Alberto Fernández Gonzales**,

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **29%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 17 de junio del 2024

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN UDCH

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación, titulado: "Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022", cuenta con el respaldo de la Universidad Particular de Chiclayo, tiene como Objetivo Diseñar un programa motivacional para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022. Su participación es muy importante, se le solicita responder un cuestionario que aproximadamente demorará 25 minutos. Cabe mencionarle que, la información registrada será confidencial, y los nombres de los participantes no podrán ser conocidos por otras personas, ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Los datos no serán entregados a su persona y no habrá retribución por la participación en este estudio,

Por lo tanto: Sí acepta voluntariamente participar en este estudio, sírvase contestar con toda honestidad el presente cuestionario.

Jaén, 20 de julio del 2023.

Bach. Cesar Alberto Fernández Gonzales
El Investigador

Anexo 4. Autorización de la Empresa para levantamiento de datos

W & C

San Juan Almacenes SAC

RUC: 20480099568

sanjuan.almacenes.sac@gmail.com

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Jaén, 15 de Marzo del 2023

SEÑOR : **Cesar Alberto Fernandez Gonzales**
Egresado de la Carrera de Administración y Finanzas en la Universidad Particular de Chiclayo

REFERENCIA : **Solicitud de permiso para realizar proyecto de investigación.**

ASUNTO : Aceptación de permiso para realizar trabajo de investigación: "Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022".

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que se acepta su solicitud y se le brindará todas las facilidades para realizar trabajo de investigación: "Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022".

Asimismo, es propicia la oportunidad de reiterarle las muestras de nuestra especial consideración y estima.

Atentamente,

W&C SAN JUAN ALMACENES SAC

Jhon D Mego Díaz
DNI: Nº 73136707
ADMINISTRADOR

Anexo 5. Instrumento de la Investigación

ENCUESTA

Fecha : ……. **Hora: …….**

Edad : ……. **Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )**

Estimado participante se le solicita contestar cada uno de los siguientes ítems con completa sinceridad y objetividad. Los datos capturados serán utilizados para una investigación científica; por lo tanto; usted autoriza participar de manera voluntaria para el recojo de los datos y que éstos sean estudiados de manera confidencial.

Objetivo: Diseñar un programa motivacional para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022

Instrucciones: Marque con una cruz la opción que corresponda de acuerdo con la siguiente escala

Escala de Respuestas:

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

N. ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE MOTIVACION LABORAL*					
D1. Factores Higiénicos					
Supervisión					
1. ¿Me motiva trabajar con supervisión cercana?					
Política de la Empresa					
2. ¿El tipo de gestión aplicado por la institución me motiva a trabajar con eficiencia?					
Relación con el supervisor					
3. ¿La relación laboral con mi jefe es cordial/adecuada?					
Condiciones de trabajo					
4. ¿El lugar donde trabajo cuenta con iluminación y ventilación adecuada y poco ruido?					
Salario					
5. ¿La institución donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico?					
6. ¿La remuneración que recibo satisfacen mis necesidades básicas					

7. ¿El esfuerzo que realizo en mi trabajo está acorde con las retribuciones económicas que recibo?					
Relación con los colegas					
8. ¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros me motivan a trabajar en equipo?					
Seguridad					
9. ¿Me siento seguro y estable en mi centro de trabajo?					
D2. Factores Motivacionales					
Logro					
10. ¿Me siento satisfecho con los logros obtenidos hasta el momento?					
Reconocimiento					
11. ¿Recibo algún incentivo por parte de la institución (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando mi desempeño es favorable/productivo?					
12. ¿Mis compañeros y mis jefes reconocen mi trabajo?					
13. ¿El reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías?					
Responsabilidad					
14. ¿Me motiva trabajar con la responsabilidad que se me ha asignado?					
Progreso					
15. ¿La institución me proporciona oportunidades de renovación de contrato y/o rotaciones?					
Crecimiento					
16. ¿La institución me proporciona oportunidades de ascenso?					
VARIABLE CLIMA LABORAL**					
D1. Potencial Humano					
Liderazgo					
1. ¿Mi jefe inmediato es consciente de los riesgos que tenemos en el área?					
2. ¿Mi jefe se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo?					
Innovación					
3. ¿Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales?					
4. ¿La empresa es flexible y se adapta bien a los cambios?					
Confort					
5. ¿En la empresa se aplican políticas laborales justas para los empleados?					
6. ¿Considero que la distribución física de mi oficina me permite trabajar cómodamente?					
D2. Diseño Organizacional					
Estructura					

7. ¿Consideras que el Diseño Organizacional de tu empresa está actualizado?					
Toma de Decisiones					
8. ¿Las decisiones que se toman responden a las necesidades del momento?					
9. ¿Mi jefe inmediato es consecuente con las decisiones que asume?					
Comunicación					
10.. ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?					
11. ¿La empresa mantiene comunicado a los trabajadores sobre los cambios y novedades que afectan a la institución?					
D3. Cultura de la Organización					
Identidad					
12. ¿Existen entre los trabajadores un alto sentido de pertenencia con la empresa?					
13. ¿Me siento a gusto de formar parte de la empresa?					
Conflicto y Cooperación					
14. ¿Considera que el trabajo que realizan el jefe es oportuno para el manejo de conflictos?					
15. ¿Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo?					
Motivación					
16. ¿El jefe reconoce de forma verbal y escrita cuando los trabajadores cumplen las metas y objetivos?					

Nota:

* Instrumento adaptado, de Rueda (2021); ** Instrumento adaptado, de Zárate (2018).

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 6. Constancia de Juicios de Expertos

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Lovaton Hoyos Nestor Paúl
1.2. D.N.I : 1670703
1.3. Institución donde labora : IEST 4 de junio de 1821
1.4. Autor del Instrumento : Rueda Montoya Rusdvi,
1.5. Titulo de la Investigación : PROPUESTA DE PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2016.

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento		X	
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación		X	
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION :

Chiclayo, 20 de julio 2023

Lovaton Hoyos Nestor Paúl
DNI N. 1670703

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : **Carpio Campos Wilton Vidauro**
1.2. D.N.I : **80565745**
1.3. Institución donde labora : **Universidad Particular de Chiclayo**
1.4. Autor del Instrumento : **Rueda Montoya Rusdvi,**
1.5. Título de la Investigación : **PROPUESTA DE PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2016.**

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables		X	
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación		X	
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación		X	

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION :

Chiclayo, 20 de julio 2023

Carpio Campos Wilton Vidauro
DNI: 80565745

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Montenegro Saavedra José
1.2. D.N.I : 43256975
1.3. Institución donde labora : Ugel Lambayeque
1.4. Autor del Instrumento : Rueda Montoya Rusdvi
1.5. Título de la Investigación : PROPUESTA DE PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2016.

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.		X	
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación		X	
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento		X	
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION :

Chiclayo, 20 de julio 2023

Mg. Montenegro Saavedra José
DNI: 43256975

Anexo 7. Análisis de Confiablidad - Alfa de Cronbach

Variable Motivación Laboral

*piloto_v1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	Item_01	Item_02	Item_03	Item_04	Item_05	Item_06	Item_07	Item_08	Item_09	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	var	var	va
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3			
2	4	4	4	3	1	1	2	4	3	2	2	3	4	2	2	4			
3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4			
4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	4	1	3	4			
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3			
6	1	1	2	3	2	0	1	2	3	1	3	3	4	2	2	3			
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2			
8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	1	1	4			
9	1	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1			
10	1	1	3	3	0	1	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2			
11	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2			
12	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2			
13	4	2	2	2	2	1	2	4	3	3	3	3	4	2	2	4			
14	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2			
15	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2			
16	1	2	1	3	0	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	1			
17	1	1	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3			
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	1			
19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2			
20	1	2	3	2	2	1	2	4	3	2	3	3	4	2	2	2			
21	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	1	2			
22	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2			
23	1	2	1	3	0	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	1			
24	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3			
25																			
26																			
27																			
28																			
29																			

Vista de datos Vista de variables

Nota: Análisis de Fiabilidad en el software SPSS v.25

Variable Desempeño laboral

*piloto_v2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	Item_001	Item_002	Item_003	Item_004	Item_005	Item_006	Item_007	Item_008	Item_009	Item_010	Item_011	Item_012	Item_013	Item_014	Item_015	Item_016	var	var
1	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3		
2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3		
4	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3		
5	4	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3		
6	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3		
7	3	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3		
8	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3		
9	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4		
10	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3		
11	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3		
12	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
13	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3		
14	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3		
15	3	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4		
16	2	2	2	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3		
17	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3		
19	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3		
20	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4		
21	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3		
22	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3		
23	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3		
24	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4		
25																		
26																		
27																		
28																		
29																		

Vista de datos | Vista de variables

Nota: Análisis de Fiabilidad en el software SPSS v.25

Variable 1. Motivación Laboral

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	24	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	16

Nota: Análisis de Fiabilidad en el software SPSS v.25

Variable 2. Clima laboral:

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	24	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	16

En el Anexo 7, se muestra la estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach de las dos variables de estudio, Motivación con un valor de 0.819 y Desempeño laboral con un valor de 0.835; evaluando cada uno de los ítems del instrumento, cuyos valores comprenden entre 0 - 1 y se considera que su valor es muy bueno cuando es igual o mayor a 0.70 (Vega et al., 2019).

Anexo 8. Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>METODLOGIA</th><th>TECNICAS E INSTRUMENTOS</th></tr>
<tr><td>PROBLEMA GENERAL</td><td>OBJETIVO GENERAL</td><td rowspan="3">Tipo
Básica,

Enfoque
Cuantitativo,

Nivel
Descriptivo,
Propositivo,

Diseño
No experimental.

Corte
Transversal.</td><td rowspan="2">Técnica:
La encuesta

Instrumento:
Cuestionario</td></tr>
<tr><td>¿La propuesta de un programa motivacional mejorará el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022?</td><td>Diseñar un programa motivacional para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022</td></tr>
<tr><td>PROBLEMAS ESPECIFICOS</td><td>OBJETIVOS ESPECIFICOS</td><td></td></tr>
<tr><td>1) ¿Cómo es el nivel de motivación en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022?

2) ¿Cómo es el nivel del clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022?

3) ¿El diseño de un programa motivacional mejorará el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022?</td><td>1). Diagnosticar cómo es el nivel de motivación en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.

2). Evaluar cómo es el nivel del clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.
3) Diseñar la propuesta de un programa motivacional que mejorará el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.</td><td>Población de estudio:
24 colaboradores de la empresa.

Unidad de Análisis:
El colaborador de la empresa W&C San Juan Almacenes SAC.</td></tr>
</table>

Anexo 09. Matriz de operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Variable Independiente Motivación Laboral	Es la estimulación positiva que obtienen los colaboradores ante las actividades que realizan en su centro laboral para alcanzar el éxito en una empresa (Díaz & Latorre, 2021).	Es un conjunto de impulsos integrados por factores higiénicos, y motivacionales cuya finalidad es cumplir con un objetivo trazado.	-Factores Higiénicos.	Supervisión (1) Política de la empresa (2) Relación con el supervisor (3) Condiciones de trabajo (4) Salario (5,6,7) Relación con los colegas (8) Seguridad (9)	Ordinal
			-Factores Motivacionales	Logro (10) Reconocimiento (11,12,13) Responsabilidad (14) Progreso (15) Crecimiento (16)	
Variable Dependiente Clima Laboral	El clima laboral representa un factor importante para alcanzar los objetivos institucionales trazados, ya que está relacionado con el ambiente de trabajo propio de la empresa y ejerce un efecto directo en el comportamiento de sus colaboradores (Zarate, 2018).	Es el ambiente de trabajo que se percibe dentro de una institución destacando el potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos tazados en la empresa.	-Potencial Humano	Liderazgo (1,2) Innovación (3,4) Confort (5,6)	Ordinal

			-Diseño Organizacional	Estructura (7) Toma de decisiones (8,9) Comunicación (10,11)	
			-Cultura Organizacional	Identidad (12,13) Conflicto y Cooperación (14,15) Motivación (16)	

Anexo 10.

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

"Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022"

I.- Información general:

1.1. Razón Social : **W&C San Juan Almacenes SAC**
1.2. R.U.C : 20480099568
1.3. Tipo Empresa : Sociedad Anónima Cerrada
1.4. Dirección : Av. Pakamuros Km. 20 Sec. Pueblo Libre (Costado de Molino los Ángeles).
1.5. Actividades Económicas: 4630: Venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabacos y 6810: Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados
1.6. Teléfono : 076-432810
1.7. Inicio de Operaciones : febrero 2007

II.- Análisis del contexto:

2.1. Reseña Histórica de la Empresa Jardines de la Paz

W & C San Juan Almacenes SAC especializada en venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco. Fue creada y fundada el 27/12/2006, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Sociedad Anónima Cerrada. Es una empresa mayorista, que brinda productos de primera necesidad, para lo cual tiene un equipo de vendedores que visitan a sus clientes para sus pedidos, los mismos que posteriormente son entregados en sus locales comerciales, por lo que siempre existe la necesidad de realizar una gestión apropiada y atención de calidad para mantener identificado y fidelizado al cliente con la empresa, por esta razón la gestión administrativa a desarrollarse en dicha empresa es un factor importante que va a permitir mantener operatividad y rendimientos a la empresa.

2.2. Misión y Visión

2.2.1 Misión

W&C SAN JUAN ALMACENES SAC; se dedica a la comercialización y distribución de PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO, en 8 zonas y 26 rutas recorridas de manera secuencial de lunes a sábado con frecuencia de visitas una vez a la semana, sectorizadas en el ámbito de Jaén y en las Zonas viaje son cada 15 días 34 La distribución se realiza por sistema de pre-venta y reparto bajo las condiciones de pago crédito y contado. Nuestro objetivo es extender nuestro sistema de distribución optimizado a nivel Horizontal y Vertical a otras zonas del marcado Constantemente venimos prospectando la integración de nuevos abanicos de productos que nos permita ofrecer una mayor opción de satisfacciones para nuestros clientes. Nuestra mentalidad creativa y optimista nos ha permitido generar nuestras propias acciones de Marketing, ofreciendo al mercado promociones y ofertas en beneficio del cliente consumidor final.

2.2.2 Visión

W&C SAN JUAN ALMACENES; viene desarrollando sus actividades en su nivel de distribución Canal Horizontal y Vertical. El personal administrativo y de ventas con el que contamos lo hemos considerado el más idóneo por sus experiencias en sus respectivas áreas. Es por ello que la dirección de esta empresa no escatima esfuerzos en lo constante capacitación profesional de sus colaboradores con el objetivo de transferir a nuestros clientes SERVICIO DE CALIDAD.

III.- Denominación: “Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022”

3.1. Justificación:

La motivación es una habilidad con la que cuentan las empresas para obtener metas y objetivos, debido que un colaborador motivado para la

organización es un producto o servicio de mejor calidad, llevándola a alcanzar el éxito y a un mejor posicionamiento en el mercado (Cerón, 2015). Según Sánchez y Prieto (2002), un programa es: "Un conjunto organizado, coherente integrado de acciones y procesos generales expresados en un conjunto de proyectos de similar naturaleza". Así mismo Niremberg, Brawerman y Ruiz (2003), consideran que un proyecto "puede entenderse, además, como un instrumento de cambio que se inserta en Procesos Preexistenciales y en Contextos más amplios; que constituye un escenario de interacción de diferentes actores sociales con intereses y perspectivas también distintas; teniendo en cuenta esas connotaciones, podemos afirmar que los proyectos no debieran concebirse como intervenciones aisladas, aun cuando en muchos oportunidades sean utilizados como estrategias para 'solucionar' o enfrentar problemas puntuales que afectan a un tipo de población específica". La implementación de un programa de motivación, debe ser estimada como una inversión de la organización para obtener mejores resultados, teniendo en cuenta que el colaborador es el agente fundamental de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es necesario asignar la importancia debida al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse complacidos y reconocidos por la labor realizada (Castañeda y Julca, 2016).

La presente propuesta se justifica de manera práctica, debido a que se Diagnosticó el nivel de motivación y el nivel de clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022, presentando que para ambas variables el nivel es medio; por lo tanto, con la propuesta presentada se podrá obtener una solución activa a la problemática presentada. Se justifica de manera teórica, basándose en la Teoría de los factores de Herzberg, comprendiendo dos tipos de factores que influyen en la motivación: el factor higiene y el factor motivador (Lahmann, 2020). El primer factor corresponde al entorno, que su presencia no dirige a la motivación, pero la falta de este, induce al descontento y el otro factor motivador es aquel que se relaciona con la tarea en sí, cuya falta no provoca insatisfacción, pero cuya existencia

puede llevar a un estado superior, una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas" (Madero, 2019). Tiene justificación metodológica, porque en el presente estudio se ha utilizado instrumentos validados y confiables para cada una de las variables, de igual manera se realizó el análisis para determinar el grado de confiabilidad en un grupo piloto. Con respecto a la propuesta fue revisada también por el juicio de expertos los cuales emitieron sus comentarios y recomendaciones para la perfección de la misma.

Por todo lo expuesto el presente Programa de Motivación es un conjunto organizado de estrategias cuyo objetivo es aumentar el nivel de motivación y de clima laboral en los colaboradores de la empresa W&C San Juan Almacenes.

IV.- Objetivos de la Propuesta

4.2. Objetivo General:

Diseñar un programa motivacional para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022

4.3. Objetivos Específicos:

a. Examinar los fundamentos teóricos para sustentar la Propuesta de un Programa de Motivación.
b. Diseñar la propuesta de un Programa motivacional para mejorar el Clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén
c. Establecer una matriz de Evaluación al Programa motivacional para mejorar el Clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén

V.- Alcance de la Propuesta:

El presente Programa de Motivación estará dirigido a 24 colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén, que permita dar solución a

la problemática captada. Además, se invitará al Gerente General, Gerente de Recursos Humanos y 02 jefes de área.

VI.- Duración del Programa:

Estructurado a lo largo de varias semanas en 03 meses, dependiendo de las necesidades y recursos disponibles, a decisión de la Alta Gerencia.

VII.- Cronograma de la Propuesta

Mes	AÑO 2024											
Actividades	**Marzo**				**Abril**				**Mayo**			
Coordinaciones previas	X	X										
Convocatoria			X									
Aplicación de estrategias				X	X	X	X	X	X			
Validación de conclusiones										X		

VIII.- Herramientas y Recursos

8.1. Recursos Humanos:

N°	Cantidad	Requerimiento	Costo individual	Total
01	06 talleres	Capacitador	300	S/. 1800.00
02	01	Facilitador	500	S/. 500.00
			TOTAL	S/. 2300.00

8.2. Recursos Materiales:

N°	Cantidad	Requerimiento	Costo Individual	Total
01	28	Folders	S/. 1.00	S/. 28.00
02	28	Lapiceros	S/. 1.00	S/. 28.00
03	1000	Hojas Bond	S/. --	S/. 50.00
04	30 x 6 talleres	Refrigerios	S/. 3.00	S/. 540.00
05	200	Copias	S/. 0.20	S/. 40.00
			TOTAL	S/. 686.00

8.3. Recursos Financieros:

N°	Requerimiento	Total
01	Recurso Humano	S/. 2300.00
02	Recurso Material	S/. 686.00
TOTAL		S/. 2,986.00

Destinados únicamente para este programa.

IX.- Contenido y Desarrollo de la Propuesta:

El programa motivacional propuesto está compuesto en:

Fase I.- Análisis de la Situación Actual

Fase II.- Identificación de Actividades Motivacionales

Fase III: Diseño e Implementación de las Actividades Motivacionales

Fase IV: Evaluación y Control de la Propuesta.

A continuación, se detalla:

Fase I.- Análisis de la Situación Actual

Se evaluó el entorno interno de la empresa para reconocer fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Obteniendo del Análisis estadístico de la Variable Motivación Laboral, el 71% en nivel medio y del Análisis estadístico de la variable Clima Laboral, 100% en nivel medio. Tomando en cuenta el análisis anterior, pasamos a la siguiente fase.

Fase II.- Identificación de Actividades Motivacionales.

1.1. Fundamentación:

Las estrategias o actividades motivacionales son acciones programadas con el objeto de motivar intensivamente a personas que tengan características de disposición e impetuosidad para el desarrollo de sus actividades laborales y como resultado se alcanza mayor eficiencia, compromiso y creatividad (Chavarría, 2011, p.25). El Programa Motivacional está diseñado con un conjunto de actividades valiosas con el fin de mejorar el clima laboral de en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén, tomando en cuenta los resultados alcanzados a través del instrumento de recolección de datos, encontrando que el nivel de motivación y clima laboral en la empresa es de nivel medio, es por ese motivo que basaremos nuestras actividades para fortalecer a cabalidad cada uno de los indicadores de las variables de estudio y lograr mejorar dicho nivel.

1.2. Objetivo General:

Identificar las actividades motivacionales para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.

1.3. Objetivos específicos:

- Precisar actividades que permitan consolidar los **Factores Higiénicos** en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén.
- Definir actividades que permitan enriquecer los F**actores Motivacionales** en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén.
- Establecer actividades que permitan fortalecer el P**otencial Humano** en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén.
- Reconocer actividades que permitan reforzar el **Diseño Organizacional** en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén.
- Detallar actividades que permitan solidificar **la Cultura de la Organización** en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén.

1.4. Responsables:

- La Alta Gerencia y el área de Recursos Humanos de la empresa.

Fase III: Diseño e Implementación de Actividades Motivacionales

2.1. Objetivo General:

- Esquematizar las actividades motivacionales para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.

  - **Actividad 1: Consolidando los Factores Higiénicos en los colaboradores**

Objetivo	Ítems	Tiempo de duración	Actividades	Recursos	Responsable
Consolidar Factores Higiénicos	✓ Supervisión ✓ Política de la Empresa ✓ Relación con el supervisor ✓ Condiciones de trabajo ✓ Salario	Permanente Mensual Mensual Mensual Anual	- Designar acompañamiento y supervisión constante a los colaboradores - Mejorar la Gestión empresarial - Capacitar para fomentar buenas relaciones entre jefes y empleados - Mejorar la infraestructura de trabajo - Aumento de Salario previo	- Humano - Financiero - Físico - Información	Jefe de Recursos Humanos

	✓ Relación con los colegas ✓ Seguridad	Mensual Permanente	análisis del trabajo - Capacitar para mejorar la comunicación asertiva - Capacitar para impulsar el trabajo en equipo - Garantizar seguridad y estabilidad a los colaboradores		

- **Actividad 2: Talleres "La Comunicación y el Trabajo en Equipo"**

Objetivo	Temas	Tiempo de duración	Sesiones	Recursos	Responsable
Reforzar los vínculos entre los integrantes de los diferentes equipos de trabajo.	- Comunicación Asertiva - Trabajo en equipo	4 horas 4 horas	1 1	- Proyector - Pc - Diapositivas - Material Informativo. - Material publicitario	Jefe de Recursos Humanos

- **Actividad 3: Enriqueciendo los Factores Motivacionales en los colaboradores**

Objetivo	Ítems	Tiempo de duración	Actividades	Recursos	Responsable
Enriquecer Factores Motivacionales	✓ Logro	Permanente	- Monitorear y Evaluar los Resultados	- Humano - Financiero - Físico - Información	Jefe de Recursos Humanos
	✓ Reconocimiento	Mensual	- Reconocer y recompensar los logros		
	✓ Responsabilidad	Permanente	- Fomentar el valor de la responsabilidad		
	✓ Progreso	Mensual	- Conceder oportunidades de renovación de contrato y rotaciones de puesto, previa evaluación		
	✓ Crecimiento	Anual	- Otorgar oportunidades de ascensos, previa evaluación		

- **Actividad 4: Fortaleciendo Indicadores del Potencial Humano**

Objetivo	Ítems	Tiempo de duración	Actividades	Recursos	Responsable
Fortalecer Potencial Humano	✓ Liderazgo	Mensual	- Capacitar para desarrollar la habilidad de liderazgo participativo	- Humano - Financiero - Físico - Información	Jefe de Recursos Humanos
	✓ Innovación	Semanal	- Estimular a ser creativos, capaces de generar ideas aplicables a diversos ámbitos, romper paradigmas y emprender acciones que impulsen el crecimiento de la organización.		
	✓ Confort	Permanente	- Garantizar comodidades y generar bienestar.		

- **Actividad 5: Reforzando Indicadores de Diseño Organizacional**

Objetivo	Ítems	Tiempo de duración	Actividades	Recursos	Responsable
Reforzar Diseño Organizacional	✓ Estructura	Anual	- Actualizar y ajustar la estructura de la organización para conseguir los objetivos.	- Humano - Financiero - Físico - Información	Jefe de Recursos Humanos
	✓ Toma de decisiones	Semanal	- Impulsar la toma de decisiones oportuna.		
	✓ Comunicación	Permanente	- Capacitar para fomentar la comunicación y el feedback.		

- **Actividad 6: Solidificando Indicadores de la Cultura de la organización**

Objetivo	Ítems	Tiempo de duración	Actividades	Recursos	Responsable
Solidificar Cultura de la Organización	✓ Identidad ✓ Conflicto y Cooperación ✓ Motivación	Mensual Semanal Permanente	- Estimular para despertar el Sentido de pertenencia - Brindar taller Manejo de Conflictos - Ofrecer talleres motivacionales	- Humano - Financiero - Físico - Información	Jefe de Recursos Humanos

- **Actividad 7: Talleres "Desarrollo de Habilidades Blandas"**

Objetivo	Temas	Tiempo de duración	Sesiones	Recursos	Responsable
Reforzar Habilidades blandas para desarrollar el potencial de los colaboradores	Compromiso e Innovación	4 horas	1	- Proyector - Pc - Diapositivas - Material Informativo. - Material - publicitario	Jefe de Recursos Humanos
	Liderazgo participativo y motivación	4 horas	1		
	Manejo de Conflictos		1		
	Logro de Resultados	4 horas			
		4 horas	1		

Fase IV: Evaluación y Control de la Propuesta

En ésta última fase de Evaluación y Control de las actividades propuestas, se realiza la medición del impacto que han tenido las actividades planificadas. Esta información sirve a la empresa para conocer y analizar si dicha planificación está realmente dirigiendo a la organización en la dirección correcta, camino al logro de los objetivos estratégicos de la empresa, a fin de poder tomar decisiones oportunas. Es por ello que se aplicará un cuestionario al finalizar cada taller, que será llenado de manera anónima por los participantes (Anexo N° 12).

Anexo 11. Constancias de expertos de la Validación de la Propuesta

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

Estimado Doctor, solicito su apoyo profesional para que emita juicio sobre la **"Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022"**, Usted ha sido seleccionado como experto en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello se le solicita marcar con una (X) en la columna que considere para cada aspecto a evaluar:

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. Apellidos y Nombres : Wilton Vidauro Carpio Campos
1.2. D.N.I : 43256975
1.3. Profesión : Docente
1.4. Grado Académico : Doctor
1.3. Institución donde labora : Universidad de Chiclayo
1.4. Años de experiencia en la Educación : 25 años
1.5. Cargo que ha ocupado : Docente

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son: Muy adecuado (MA) Bastante adecuado (BA) Adecuado (A) Poco adecuado (PA) Inadecuado (I).

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

II. ASPECTOS GENERALES

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Título de la propuesta	X				
2	Presentación la estructura general de la propuesta	X				
3	Coherencia entre los componentes de la propuesta	X				
4	Relación jerárquica entre los componentes	X				
5	Interrelación entre los componentes	X				

III. CONTENIDO

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	La presentación es contextualizada y considera datos de los resultados del diagnóstico	X				
2	Actualidad de la conceptualización de la propuesta	X				
3	Considera objetivos: General y específicos	X				
4	Relación de los objetivos con las estrategias	X				
5	La justificación considera la relevancia teórica, práctica, metodológica y social.	X				
6	La fundamentación considera los aportes epistemológicos, filosóficos, pedagógicos y psicológicos.	X				
7	Los principios psicopedagógicos tiene relación con las estrategias de la propuesta	X				
8	En el modelo gráfico se evidencia el origen y solución del problema a investigar	X				
9	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				
10	Las estrategias propuestas ayudaran a solucionar el problema investigado	X				
11	Coherencia de la temática propuesta con los resultados del diagnóstico	X				
12	Relación entre objetivos y evaluación de la propuesta	X				
13	Viabilidad de la estructura de la propuesta	X				
14	La propuesta tendrá sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
15	La propuesta tiene coherencia con la Investigación.	X				

IV. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia de la metodología de la propuesta	X				
2	Actualidad del conocimiento científico en la propuesta	X				
3	Congruencia entre los componentes de la propuesta y demás elementos de la Investigación	X				
4	El aporte de la validación de la propuesta contribuirá al objetivo de la investigación	X				

Observaciones:

.....MUY ADECUADO.....
.....
.....

Pimentel, 30 de octubre del 2023

Dr. Wilton Vidauro Carpio Campos
DNI: 80565745

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

Estimado Doctor, solicito su apoyo profesional para que emita juicio sobre la **"Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022"**, Usted ha sido seleccionado como experto en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello se le solicita marcar con una (X) en la columna que considere para cada aspecto a evaluar:

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. Apellidos y Nombres : Montenegro Saavedra José
1.2. D.N.I : 43256975
1.3. Profesión : Licenciado
1.4. Grado Académico : Magíster
1.3. Institución donde labora : Ugel Lambayeque
1.4. Años de experiencia en la Educación : 03 años
1.5. Cargo que ha ocupado : Docente

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son: Muy adecuado (MA) Bastante adecuado (BA) Adecuado (A) Poco adecuado (PA) Inadecuado (I).

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

II. ASPECTOS GENERALES

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Título de la propuesta	X				
2	Presentación la estructura general de la propuesta	X				
3	Coherencia entre los componentes de la propuesta	X				
4	Relación jerárquica entre los componentes	X				
5	Interrelación entre los componentes	X				

III. CONTENIDO

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	La presentación es contextualizada y considera datos de los resultados del diagnóstico	X				
2	Actualidad de la conceptualización de la propuesta	X				
3	Considera objetivos: General y específicos	X				
4	Relación de los objetivos con las estrategias	X				
5	La justificación considera la relevancia teórica, práctica, metodológica y social.	X				
6	La fundamentación considera los aportes epistemológicos, filosóficos, pedagógicos y psicológicos.	X				
7	Los principios psicopedagógicos tiene relación con las estrategias de la propuesta	X				
8	En el modelo gráfico se evidencia el origen y solución del problema a investigar	X				
9	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				
10	Las estrategias propuestas ayudaran a solucionar el problema investigado	X				
11	Coherencia de la temática propuesta con los resultados del diagnóstico	X				
12	Relación entre objetivos y evaluación de la propuesta	X				
13	Viabilidad de la estructura de la propuesta	X				
14	La propuesta tendrá sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
15	La propuesta tienen coherencia con la Investigación.	X				

IV. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia de la metodología de la propuesta		X			
2	Actualidad del conocimiento científico en la propuesta		X			
3	Congruencia entre los componentes de la propuesta y demás elementos de la Investigación		X			
4	El aporte de la validación de la propuesta contribuirá al objetivo de la investigación		X			

Observaciones:

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

Pimentel, 31 de octubre del 2023

Mg. Montenegro Saavedra José
DNI: 43256975

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

Estimado Doctor, solicito su apoyo profesional para que emita juicio sobre la **"Propuesta de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa W&C San Juan Almacenes SAC - Jaén 2022"**, Usted ha sido seleccionado como experto en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello se le solicita marcar con una (X) en la columna que considere para cada aspecto a evaluar:

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. Apellidos y Nombres : Lobatón Hoyos Néstor Paúl
1.2. D.N.I : 1670703
1.3. Profesión : Ingeniero
1.4. Grado Académico : Magíster
1.3. Institución donde labora : IEST 4 de junio de 1821
1.4. Años de experiencia en la Educación : 20 años
1.5. Cargo que ha ocupado : Docente

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son: Muy adecuado (MA) Bastante adecuado (BA) Adecuado (A) Poco adecuado (PA) Inadecuado (I).

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

II. ASPECTOS GENERALES

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Título de la propuesta		X			
2	Presentación la estructura general de la propuesta		X			
3	Coherencia entre los componentes de la propuesta		X			
4	Relación jerárquica entre los componentes		X			
5	Interrelación entre los componentes		X			

III. CONTENIDO

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	La presentación es contextualizada y considera datos de los resultados del diagnóstico		X			
2	Actualidad de la conceptualización de la propuesta		X			
3	Considera objetivos: General y específicos		X			
4	Relación de los objetivos con las estrategias		X			
5	La justificación considera la relevancia teórica, práctica, metodológica y social.		X			
6	La fundamentación considera los aportes epistemológicos, filosóficos, pedagógicos y psicológicos.		X			
7	Los principios psicopedagógicos tienen relación con las estrategias de la propuesta		X			
8	En el modelo gráfico se evidencia el origen y solución del problema a investigar		X			
9	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos		X			
10	Las estrategias propuestas ayudaran a solucionar el problema investigado		X			
11	Coherencia de la temática propuesta con los resultados del diagnóstico		X			
12	Relación entre objetivos y evaluación de la propuesta		X			
13	Viabilidad de la estructura de la propuesta		X			
14	La propuesta tendrá sostenibilidad en el tiempo y en el espacio		X			
15	La propuesta tiene coherencia con la Investigación.		X			

IV. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Criterio a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia de la metodología de la propuesta		X			
2	Actualidad del conocimiento científico en la propuesta		X			
3	Congruencia entre los componentes de la propuesta y demás elementos de la Investigación		X			
4	El aporte de la validación de la propuesta contribuirá al objetivo de la investigación		X			

Observaciones:

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

Pimentel, 30 de octubre del 2023

Firma del Experto

Anexo 12: Matriz de Evaluación y Control de la Propuesta:

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DEL TALLER

Estimado participante se le solicita evaluar cada uno de los siguientes ítems con completa sinceridad y objetividad. sobre aspectos académicos del taller.

***Objetivo**: Diseñar un programa motivacional para mejorar el clima laboral en los colaboradores de la Empresa W&C San Juan Almacenes SAC – Jaén 2022.

***Instrucciones**: Marque con una cruz la opción que corresponda de acuerdo con la siguiente escala. En una escala del 1 al 5. Donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 a la más alta para evaluación del Taller asistido.

***Escala de Respuestas:** 1. Totalmente en desacuerdo; 2. Desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo; 5. Totalmente de Acuerdo.

N°	ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
1	¿Se explicó claramente el objetivo del taller antes de su inicio?					
2	¿El taller cumplió con sus expectativas?					
3	¿Los contenidos son congruentes con el propósito del taller?					
4	¿Los contenidos del taller enriquecen su práctica laboral?					
5	¿Las actividades fueron congruentes con el propósito del taller?					
6	¿Te sentiste satisfecho después de completar el Taller?					
7	¿Las actividades enriquecen su práctica laboral?					
8	¿Los recursos utilizados fueron pertinentes en cuanto a la temática del taller?					
9	¿El facilitador mostró dominio de los contenidos durante el taller?					

10	¿El facilitador mantuvo una comunicación fluida y oportuna con los participantes a lo largo del taller?					
11	¿El facilitador realizó retroalimentación que favoreció su proceso de aprendizaje?					
12	¿El facilitador mostró cordialidad durante todo el taller?					
13	¿Crees que la duración del Taller fue lo suficientemente bueno como para satisfacer tus expectativas de formación?					

Gracias por su participación