

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



Motivación del personal y su relación con el clima laboral de la
empresa de transporte interprovincial Transmar Express SAC,
Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Brenda Pamela Bautista Quispe

ASESOR

Juan Carreño Martínez

Lima, Perú

2021

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza espiritual y por permitirme llegar hasta este punto, gozando de buena salud para así poder lograr los objetivos trazados en mi vida académica y profesional.

Agradezco a la Universidad Católica Sedes Sapientiae por haber aceptado que forme parte de ella y abierto las puertas del conocimiento para iniciar mi carrera profesional, así como a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco a mi asesor de tesis, Ms. Juan Carreño Martínez, por haberme dado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos, y por haber tenido toda la paciencia necesaria para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Agradezco al gerente general de la empresa Transmar Express SAC, Dr. Yonel Vitor Ingunza, por haber aceptado que realice esta investigación en su prestigiosa organización.

Agradezco a toda mi familia; ya que, gracias al amor inmenso que me tiene y al apoyo moral que me da, ha aportado vehementemente a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

DEDICATORIA

A mi madre, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad: inspiró muchos de mis logros, que incluyen este; me formó con reglas y con algunas libertades; y me motivó constantemente a alcanzar todos mis anhelos.

¡Gracias, madre querida!

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Interrogante principal.....	3
1.2.2 Interrogantes secundarias.....	3
1.3 Justificación de la investigación	3
1.4 Objetivos de la investigación.....	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2 Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes del estudio	5
2.1.1 Antecedentes de tesis nacionales e internacionales.....	5
2.2 Bases teórico-científicas.....	9
2.2.1 Motivación del personal.....	9
2.2.2 Clima laboral.....	28
2.3 Bases legales.....	39
2.4 Definición de conceptos.....	41
2.4.1 Condiciones laborales.....	41
2.4.2 Comunicación.....	41
2.4.3 Relaciones con los colaboradores.....	42
2.4.4 Capacitación y desarrollo de personal.....	42
2.4.5 Recompensas.....	42
2.4.6 Evaluación de desempeño.....	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	43
3.1 Formulación de la hipótesis	43
3.1.1 Hipótesis general.....	43
3.1.2 Hipótesis específicas.....	43

3.2	Variables e indicadores	43
3.2.1	Identificación de variables.....	43
3.3	Tipo de investigación.....	47
3.4	Diseño de la investigación	47
3.5	Viabilidad.....	47
3.5.1	Viabilidad técnica	47
3.5.2	Viabilidad económica	48
3.5.3	Viabilidad temporal	48
3.5.4	Viabilidad ética.....	48
3.6	Ámbito y tiempo social de la investigación.....	48
3.7	Unidad de estudio	49
3.8	Población y muestra.....	49
3.8.1	Población	49
3.8.2	Muestra	50
3.8.3	Fórmula.....	50
3.8.4	Muestreo	50
3.9	Recolección de datos	51
3.9.1	Procedimientos.....	51
3.9.2	Técnicas de recolección de los datos.....	51
3.9.3	Instrumentos para la recolección de los datos.....	51
3.9.4	Validez de los instrumentos.....	54
3.9.5	Confiabilidad de los instrumentos	55
3.9.6	Procedimientos, presentación, análisis e interpretación de los datos.....	56
	CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	57
4.1	Interpretación de resultados	57
4.1.1	Resultados descriptivos.....	57
4.2	Análisis de los resultados.....	73
4.2.1	Resultados de cada hipótesis.....	73
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	77
	CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	78
	REFERENCIAS.....	80
	ANEXOS.....	86
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	87
	ANEXO 2: LA ENCUESTA	89

ANEXO 3: CARTA DE APROBACIÓN DE HERRAMIENTAS POR EL PROFESOR RODOLFO ODIANIER LÓPEZ BRAVO	92
ANEXO 4: CARTA DE APROBACIÓN DE HERRAMIENTAS POR EL PROFESOR GIANCARLO ENZO MASCELLARO LUPERDI	93
ANEXO 5: CARTA DE PRESENTACIÓN	93
ANEXO 6: CARTA DE ACEPTACIÓN DEL DESARROLLO DE TESIS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Diferencias entre empresas de Estados Unidos y de Japón	19
Tabla 2.2 Operacionalización de la variable motivación laboral.....	45
Tabla 2.3 Operacionalización de la variable clima laboral.....	46
Tabla 3.4 Total de empleados.	49
Tabla 3.5 Ficha Técnica del instrumento de la variable 1: Motivación del personal.	52
Tabla 3.6 Rangos de la variable motivación laboral y sus dimensiones.....	53
Tabla 3.7 Ficha Técnica del instrumento de la variable 2: Clima laboral.....	53
Tabla 3.8 Rangos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.....	53
Tabla 3.9 Validez del instrumento por juicio de expertos	54
Tabla 3.10 Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	55
Tabla 3.11 Confiabilidad del instrumento	55
Tabla 4.12 Valores porcentuales de la motivación del personal.....	58
Tabla 4.13 Valores porcentuales de la motivación Intrínseca.	59
Tabla 4.14 Valores porcentuales de la motivación extrínseca.....	60
Tabla 4.15 Valores porcentuales del clima laboral.....	61
Tabla 4.16 Valores porcentuales de la identidad organizacional.....	62
Tabla 4.17 Valores porcentuales de las relaciones interpersonales.	63
Tabla 4.18 Motivación del personal y clima laboral.....	64
Tabla 4.19 Motivación intrínseca y clima laboral	66
Tabla 4.20 Motivación extrínseca y clima laboral.....	68
Tabla 4.21 Motivación del personal y clima laboral.....	70
Tabla 4.22 Motivación intrínseca y clima laboral	71
Tabla 4.23 Motivación extrínseca y clima laboral.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Pirámide de la jerarquía de necesidad de Maslow.....	13
Figura 2.2 Representación gráfica de la teoría de Mc Clelland.....	17
Figura 2.3 Modelo de las expectativas de Vroom	23
Figura 4.4 Diagrama en 3D de barras de motivación del personal.....	58
Figura 4.5 Diagrama en 3D de la motivación intrínseca.	59
Figura 4.6 Diagrama en 3D de la motivación extrínseca.....	60
Figura 4.7 Diagrama en 3D del clima laboral.....	61
Figura 4.8 Diagrama en 3D de la identidad organizacional.....	62
Figura 4.9 Diagrama en 3D de las relaciones interpersonales.....	63
Figura 4.10 Diagrama en 3D de motivación de personal y clima laboral	65
Figura 4.11 Diagrama en 3D de motivación intrínseca y clima laboral	67
Figura 4.12 Diagrama en 3D de motivación extrínseca y clima laboral.....	69

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación del personal y el clima laboral de la empresa de transporte interprovincial Transmar Express SAC en la ciudad de Lima en el 2018. Para ello, se ha utilizado como metodología una de tipo básico, diseño correlacional y enfoque cuantitativo. Asimismo, se seleccionó como población a 198 colaboradores que pertenecen a la empresa de transporte Transmar Express SAC, y la muestra se calculó en 130 trabajadores. La investigación reportó los siguientes resultados: (a) el 63.8% de los empleados señaló que el clima laboral tiene un nivel bajo, (b) el 70% no se identificó con la organización, (c) el 65.4% indicó que las relaciones interpersonales presentan un nivel bajo, y (d) el 56.9% consideró la motivación en un nivel bajo (la motivación intrínseca en un 63.1% y la motivación extrínseca en un 57.7%). De este modo, se concluye que existe una relación entre la motivación y el clima laboral de la organización, puesto que se evidencia una correlación positiva entre estas dos variables. Así mismo, existe relación entre la motivación intrínseca y extrínseca con el clima laboral, ya que ambas muestran correlaciones positivas considerables.

Palabras claves: Motivación, clima laboral, Transmar

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the motivation of the staff and the work environment of the Interprovincial Transportation company Transmar Express SAC, Lima 2018. The research methodology used was the basic type, correlational design and quantitative approach. 198 employees belonging to the transport company Transmar, SAC, were selected as the population. and the sample was calculated in 130 workers. The research reported the following results: 63.8% of the employees indicated that the work environment has a low level, 70% of them do not identify with the organization, 65.4% indicate that interpersonal relationships have a low level. While in terms of motivation, it is evidenced that 56.9% consider a low level, intrinsic and extrinsic motivation are also classified as low, according to the perception of 63.1% and 57.7% of the employees, respectively. In this way, it is concluded that there is a relationship between motivation and the organization's work environment, since there is a positive correlation between these two variables. Likewise, there is also a relationship between intrinsic and extrinsic motivation with the work environment, since both show considerable positive correlations.

Keywords: Motivation, work climate, Transmar