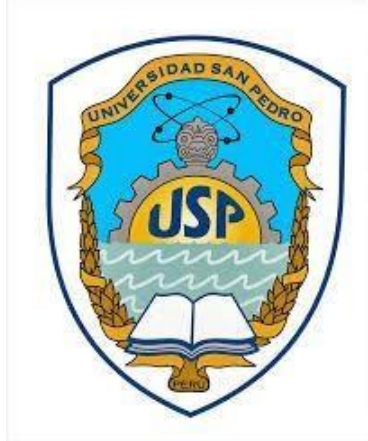


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Motivación y comportamiento organizacional del staff
comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018

Tesis Para Optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración.

Autora:

Bach. López Mejía, Tatiana Soledad

Asesora:

Dra. Portales Pairazamán, Manuela

Chimbote – Perú

2019

Palabras clave

Tema: Motivación y comportamiento organizacional

Especialidad: Administración

Línea de investigación

Área : Ciencias Sociales

Sub área : Economía y Negocios

Disciplina : Negocios y Management

Theme: Motivation and Organizational behavior

Epeciality: Administration

Lines of investigation:

Area : Social Sciences

Sub área : Economy and Business

Discipline : Business and Management

MOTIVACION Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL STAFF
COMERCIAL DE LA EMPRESA BITEL, CHIMBOTE 2018

Resumen

La motivación, es uno de los factores imprescindibles para los colaboradores y empleadores ya que permitirá que se sientan más comprometidos con las actividades que realicen y con la empresa, de esta manera aumentar su rendimiento y, por lo tanto, la eficiencia.

El objetivo de este trabajo es dar a conocer y comprobar la posibilidad de que las diferentes teorías de motivación impacten en el comportamiento de los colaboradores para un nivel óptimo de motivación en cada uno de ellos, el staff comercial de Bitel tiene una oficina y trabajo en campo, las metas establecidas por la dirección son altas, motivo que amerita el estudio de las variables motivación y comportamiento organizacional.

El enfoque metodológico de esta investigación es de tipo cuantitativo. Se utilizó el diseño no experimental, de corte transversal, el tipo de investigación es descriptivo - correlacional constituido por una población de 11 colaboradores y una muestra con el total de la población del staff comercial de Bitel.

Se espera demostrar que al mantener motivados a los colaboradores, se obtendrá entusiasmo y lealtad, actitudes positivas y un compromiso genuino con la organización, logrando los objetivos y metas de la empresa.

Abstrac

Motivation is one of the essential factors for employees and employers as it will allow them to feel more committed to the activities they carry out and to the company, thus increasing their performance and, therefore, efficiency.

The objective of this work is to publicize and verify the possibility that the different motivational theories impact on the behavior of the collaborators for an optimal level of motivation in each of them, the Bitel commercial staff has an office and work in field, the goals set by the management are high, which merits the study of the variables motivation and organizational behavior.

The methodological approach of this research is quantitative. The non-experimental, cross-sectional design was used, the type of research is descriptive - correlational consisting of a population of 11 employees and a sample with the total population of the Bitel commercial staff.

It is expected to demonstrate that by keeping employees motivated, enthusiasm and loyalty, positive attitudes and a genuine commitment to the organization will be achieved, achieving the objectives and goals of the company.

Indice

Palabras clave.....	I
Titulo.....	II
Resumen.....	III
Abstrac.....	IV
1. Introducción.....	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica.....	1
1.2 Justificación de la investigación.....	7
1.3. Problema.....	8
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables.....	8
1.4.1. Conceptualización de Variables.....	8
1.4.2. Operacionalización de las variables.....	11
1.5. Hipótesis.....	11
1.6 Objetivos.....	12
1.7 Metodología.....	12
1.7.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
1.7.2. Población y Muestra:.....	13
1.7.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	13
1.8. Procesamiento y análisis de la información.....	14
1.9. Resultados.....	15
1.10. Análisis y resultados.....	37
1.11. Conclusiones y recomendaciones.....	40
1.11.1 Conclusiones.....	40
1.11.2. Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.
1.12. Referencias Bibliográficas.....	44
1.13. Dedicatoria.....	46
1.14. Apéndices Anexos.....	47

1. Introducción

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes

Pineda y Godínez (2011)... “Motivación y clima organizacional de los trabajadores de la inmobiliaria El Paradise, Guatemala”, con respecto a sus conclusiones, afirmo que la mejor motivación de los colaboradores es saber que pueden hacer línea de carrera y obtener un aumento de remuneración en caso se lo propongan, porque en la inmobiliaria el trabajo bien hecho se compensa continuamente...

Vásquez (2011)... A través de la suposición hecha, considero que la necesidad de reconocimiento en los dos últimos años por mucho tiempo por parte de la dirección del hospital, los colaboradores necesitan de resoluciones, carta de felicitación, beca de capacitaciones, entre otros; razón por el cual los colaboradores no se sienten motivados en este punto de vista, lo que infiere que en ciertas referencias no cumplan un trabajo productivo y eficaz dentro de la ejecución de sus ocupaciones diarias...

Salazar (2012)... “La relación del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en las microempresas del distrito de Pisco, Perú”, respaldo que los jefes de las microempresas no estimulan los ejercicios deportivos o sociales, además de las actividades culturales, por lo que las numerosas oportunidades sus asociados no comparten pericias ni relaciones de compañerismo, falta la integración entre compañeros de trabajo...

López (2015)... Indica que los empleados deben recaudar capacitación al percibir a la empresa porque busca el logro de la persona, al mismo lapso que se

cumplan los objetivos de la empresa. Es por ello, que debe inquirir el desarrollo fundamental del individuo y la expansión total de sus valideces y destrezas, todo ello con una visión. La mejora incorpora la preparación, pero básicamente busca la disposición fundamental del individuo, toda la expresión de su individuo.

Fundamentación científica

Motivación

Robbins (2011), afirma que es la aspiración de conseguir mucho esfuerzo por revelar los objetivos de la empresa, condicionado por el hecho de que tiene que satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general alude al trabajo por obtener cualquier objetivo, nos centramos en los objetivos de la organización para reflejar nuestra intriga esencial en el comportamiento relacionado con la motivación y el marco de valores que supervisa la empresa. Motivar y cumplir con los colaboradores es la acción fundamental y desafiante para los directores, dado que les permite alcanzar su máximo esfuerzo, empeño y dedicación al trabajo.

Motivación en las Organizaciones

Dado que todas organizaciones se comprometen a crear más y ser superior en un mundo competitivo y globalizado, la mejor administración de las organizaciones debe utilizar todas las implicaciones accesibles para efectuar sus objetivos. Esto implica aludir a: planeamiento estratégico, incremento de capital, innovación de vanguardia, logística apropiada, políticas de personal, utilización satisfactoria de los activos, etc.

Programas para la motivación

Chiavenato (2001), Hay una extraordinaria variedad de recursos para impulsar a los colaboradores, teniendo en cuenta que no todos los tipos de motivación funcionan para todos los colaboradores, repercuten algunos componentes tales como: temperamento, personalidad, objetivos personales, etc.

Administración por Objetivos:

Se justifica en establecer objetivos de manera cooperativa, que sean inconfundibles, irrefutables y cuantificables. La calidad atractiva de esta teoría reside sobre todo en cambiar los objetivos generales de la organización en objetivos particulares para las unidades organizativas e individuos.

Programas de Reconocimiento a los colaboradores: se centra en la consideración centralizada del personal, ya que se descubre el interés, aprobación y el aprecio por un trabajo bien realizado. En este momento, existen diferencias increíbles en las formas en que las organizaciones utilizan para lograr este objetivo se puede caracterizar desde el reconocimiento de la persona, reconocimiento ante la organización o estructurados programas de reconocimiento.

Programa de Participación de los colaboradores: Se trata de un proceso participativo que trata de aprovechar toda la capacidad que poseen los colaboradores y tiene como objetivo fomentar el compromiso con el éxito de la organización.

Programa de Pago variable:

Robbins (2009), Se califica porque el tiempo o la antigüedad del pago no se considera, es decir, una parte de la compensación se realiza en función a una medida de desempeño individual u organizativa; no es una renta ni una garantía

de que año tras año se efectuó la misma cuota, éste puede cambiar de acuerdo al rendimiento individual o grupal.

Planes de Pago a Destajos: Son una forma de pago de un monto establecido para cada unidad de producción terminada.

Ganancias Compartidas: Se considera el programa de pago variable más ampliamente utilizado y es un arreglo de fuerza motivador en el que los cambios dentro de la competencia del grupo eligen la suma total de efectivo que se distribuirá (Pág. 34).

Comportamiento organizacional

Cuevas (2012), Establece que es la forma en que los individuos, los grupos y el ambiente afectan el comportamiento de los individuos, donde se reconoce que los comportamientos humanos y las actitudes dependen de un entorno organizacional y confirma la necesidad de confiar en otras disciplinas (Pág. 136).

A nivel individual

Según **Robbins**, El comportamiento organizacional se basa en enfoques orientados al desempeño dentro de las organizaciones, según la conducta como resultado de un proceso mental cognitivo de un individuo.

Edad.- Alude en particular que las personas más experimentadas son menos productivas y no es así, puesto que a diferencia de las personas jóvenes que tienen participación y apenas son remplazados.

Género.- Lo principal a tener en cuenta es que hay pocos contrastes entre hombres y mujeres en la ejecución del trabajo.

Estado civil.- No hay pruebas de que este factor biográfico impacte mucho, pero se reconoce que el hombre casado es más responsable, tiene pocas faltas de asistencia y está más satisfecho en su trabajo ya que tienen una familia y deben vigilar su interfaz.

Habilidades Individuales:

Habilidades intelectuales.- Alude a ejercicios mentales, este se puede medir a través de test o pruebas para organizaciones, escuelas, oficinas gubernamentales, hay siete dimensiones: aptitud numérica, comprensión verbal, velocidad perceptual, razonamiento inductivo, visualización espacial y memoria.

Habilidades físicas.- Se basa en requerimientos esenciales para ejecutar ocupaciones que requieren fuerza, vigor, habilidad, donde la capacidad física es la que será reconocida por la dirección.

A nivel grupal

Chiavenato (2009), Un grupo está formado por dos o más individuos que se asociaron entre sí, de modo que el comportamiento y el desempeño de una estén conectados con lo que hacen los demás, lo que demuestra que pueden ser formales e informales:

Formales: Se caracterizan por la estructura organizativa, con unas asignaciones de trabajo planificadas para realizar actividades.

- **Grupo de Mando:** Se decide por las relaciones formales de autoridad y se caracteriza por el organigrama. Está compuesto de subordinados que reportan específicamente a un gerente dado.

- **Grupo de Tareas:** La organización los decide, habla con los colaboradores a cargo de un encargo o funciones de trabajo en particular.
- **Grupos temporales:** Están concebidos para realizar tareas, emprendimientos o ejercicios de carácter pasajero para lograr un objetivo de la organización.

Informales: Alude a las formaciones naturales dentro del entorno laboral que se muestran en respuesta a los requisitos de un contacto social, entre esto encontraremos:

- **Grupo de Interés:** Los colaboradores que interactúan para alterar sus planes de vacaciones, para respaldar a un colega que ha sido despedido o para buscar mejores condiciones de trabajo, hablan sobre el acuerdo de una unión para favorecer su interés común.
- **Grupos de Amistad:** Las uniones sociales, que regularmente aumentan las circunstancias laborales externas, pueden basarse o no en una edad o legado étnico comparable, pasatiempos, sesgos políticas y otros.

A nivel organizacional

Sistema de organización

Chiavenato (2009), El reflejo del comportamiento organizacional debe comenzar por las Organizaciones, ya que en él se crea el comportamiento. Estas agrupaciones funcionan como sistemas abiertos, porque están en interacción en constante con su entorno.

Niveles del comportamiento organizacional

Según **Chiavenato (2009)**, en el estudio del comportamiento organizacional se aplica un enfoque dividido en tres niveles jerárquicos:

Macro perspectiva: Se refiere a reflexionar sobre el comportamiento de organizaciones enteras, se basa en comunicar, liderar, tomar decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y coordinar actividades laborales, así como diversos tipos de poder y cuestiones legislativo.

Perspectiva intermedia: Funciona como una conexión entre las otras dos perspectivas del comportamiento organizacional. Se basa en la investigación de equipos, la facultad de la toma de decisiones y las dinámicas grupal e intergrupala. Busca descubrir formas de socialización que empoderen la participación entre los individuos e incrementan la productividad del grupo y las combinaciones de aptitudes de los individuos grupales para progresar la ejecución colectiva.

Micro perspectiva: Se centra en los contrastes de personas, identidad, reconocimiento y la atribución, la motivación y realización laboral. Los descubrimientos en este campo se centran en los impactos que las habilidades tienen en la eficiencia de los individuos, lo que estimula a desarrollar sus ocupaciones, su realización laboral y en cómo se sienten o ven su lugar de trabajo.

1.2 Justificación de la investigación

Científicamente este estudio nos aportará a que las empresas formen elementos motivadores que permitan crear un mejor rendimiento de los empleados, dentro

de la cual el staff comercial de Bitel estará altamente motivado al realizar sus funciones tanto en campo como tienda.

Al tener un programa de motivación ayudará en el comportamiento de los empleados de manera eficaz y eficiente, sintiéndose motivados para desarrollar mejores ideas, estar comprometidos con la empresa, sean competitivos y aumenten su rendimiento laboral, al trabajar con armonía y en un buen ambiente, alcanzaremos los objetivos y metas de la empresa Bitel en expansión para dar un mejor servicio al cliente.

A nivel social, los resultados obtenidos y conclusiones de este estudio nos permitirán ofrecer algunas propuestas que ayuden a dar sostenibilidad a la motivación y comportamiento organizacional. Esta investigación es un punto de partida para otras investigaciones que buscan avanzar la gestión del capital humano. Hoy en día, los colaboradores son el mayor aporte para el desarrollo financiero de una organización.

1.3. Problema

¿Cuál es la relación que existe entre motivación y comportamiento organizacional del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018?

1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables

1.4.1. Conceptualización de Variables

Motivación

Robbins (2011)... Podría ser un campo de investigación que examina el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en el comportamiento

dentro de las organizaciones, con el motivo de aplicar dicha información para avanzar en la adecuación de la organización... (Pág. 345)

Santrock (2012)... Es el conjunto de razones por las cuales los individuos continúan de la manera que lo hacen. El comportamiento motivado es energético, coordinado y sostenido... (Pág. 432)

Intrínseca

Ryan y Deci (2012)... “Es esa motivación basada en el cumplimiento innato dentro de la actividad misma, en lugar de las contingencias o fortificaciones que pueden distinguirse operativamente de ella”... (Pág. 35) Concluyo que, la motivación intrínseca alude esencialmente a las actividades que llevamos a cabo por dentro interesar.

Autodeterminación

Competencia

Extrínseca

Ryan y Deci (2011)... Puede suceder de forma independiente o no autónoma, dependiente de la capacidad de selección del individuo, ya que hay actividades que pueden darse como resultado del control extremo... (Pág. 36) Las actividades que llevamos a cabo se toman para obtener algún tipo de recompensa, ya sea un aumento de sueldo, ascenso, bonos, entre otras recompensas de carácter externo.

Recompensa

Castigo

Incentivo

Comportamiento organizacional

Chiavenato (2009), Examina el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el objetivo de asignar dicha información al progreso de la eficacia de la organización.

Individual: Se basa en enfoques orientados al desempeño dentro de las organizaciones, basados en el comportamiento como resultado de un proceso mental cognitiva del individuo.

Satisfacción en el trabajo

Aprendizaje

Percepción

Eficacia de liderazgo

Grupal: Un grupo se compone por dos o más personas que interactúan entre sí, de modo que el comportamiento y el desempeño de uno estén conectados con lo que se hacen los demás.

Equipo de trabajo

Comunicación

Dinámica de grupo

Sistema de Organización: Una Organización puede ser un grupo de personas que actúan juntas y que en realidad se dividen los ejercicios para lograr una razón común, dependen de las actividades y los esfuerzos colectivos de numerosas personas que colaboran en su funcionamiento.

Toma de decisiones

Tecnología

Ambiente organizacional

Cambio organizacional

Flexibilidad

1.4.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
Motivación	Intrínseca	Competencia Autodeterminación
	Extrínseca	Recompensa Castigo Incentivo
Comportamiento organizacional	Individual	Satisfacción en el trabajo Aprendizaje Percepción Eficacia de liderazgo
	Grupal	Equipo de trabajo Comunicación Dinámicas de grupo
	Organizacional	Toma de decisiones Tecnología Ambiente organizacional Cambio organizacional Flexibilidad

1.5. Hipótesis

- La motivación se vincula positivamente con el comportamiento organizacional del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018.
- La motivación no se vincula con el comportamiento organizacional del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la motivación y el comportamiento organizacional del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018.

Objetivo Específicos

- Determinar el grado de motivación en el staff comercial de Bitel.
- Identificar los niveles del comportamiento organizacional en el staff comercial de Bitel.
- Analizar el nexos entre motivación y comportamiento organizacional en Bitel, Chimbote 2018.

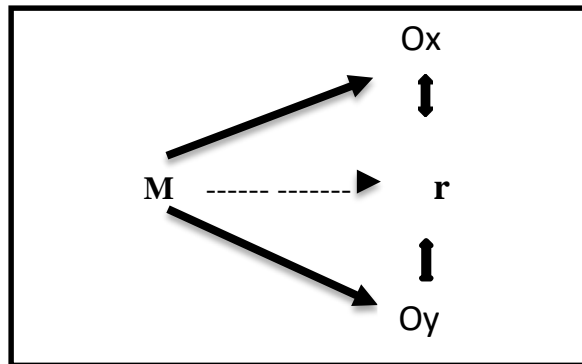
1.7 Metodología

1.7.1 Tipo y diseño de investigación:

El enfoque del estudio es cuantitativo, ya que se utilizó el método de encuestas para obtener la información.

Tiene un diseño no experimental, de corte transversal ya que se observan situaciones ya existentes. Además, que es una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido.

El tipo de investigación es descriptiva - correlacional ya que representará los factores operacionalmente, con una serie de cuestiones y cada uno se medirá de forma autónoma para decidir el grado de relación entre dos variables.



Dónde:

M = Es el tamaño de la muestra que conforman el staff comercial de Bitel de Chimbote, está conformado por 11 trabajadores.

Ox = Motivación

Oy = Comportamiento organizacional

→ = Relación de la variable causa y variable efecto.

1.7.2. Población y Muestra:

Para efectos del estudio se estima como población los once (11) colaboradores del staff comercial de Bitel, que, siendo pocos, se ha elegido reunir los datos de la cantidad total de personas que componen la población a continuación, no hay muestra.

1.7.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica de Investigación: Se va a recopilar la información a través de la encuesta aplicada a todos los integrantes del staff comercial de la empresa Bitel en la ciudad de Chimbote.

Instrumento de Investigación: Para el recogimiento de información, se utilizó una encuesta para todos los colaboradores del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote.

Las fuentes de información fueron extraídas de los diversos autores a nivel universal, nacional y local, recopiladas de las diferentes bibliotecas de Chimbote y las bibliotecas virtuales de E-Libro, Chiavenato y Robbins.

1.8. Procesamiento y análisis de la información

Para el estudio de información a recolectar se aplicará el enfoque descriptivo, es decir los datos adquiridos por medio de la aplicación de las técnicas e instrumentos indicados, posterior se incorporará el SPSS V21 y se ingresara a hoja de cálculo Excel para la elaboración de indicadores estadísticos que representan como información en forma de cuadros y gráficos que se aplicara al staff comercial de Bitel.

1.9. Resultados

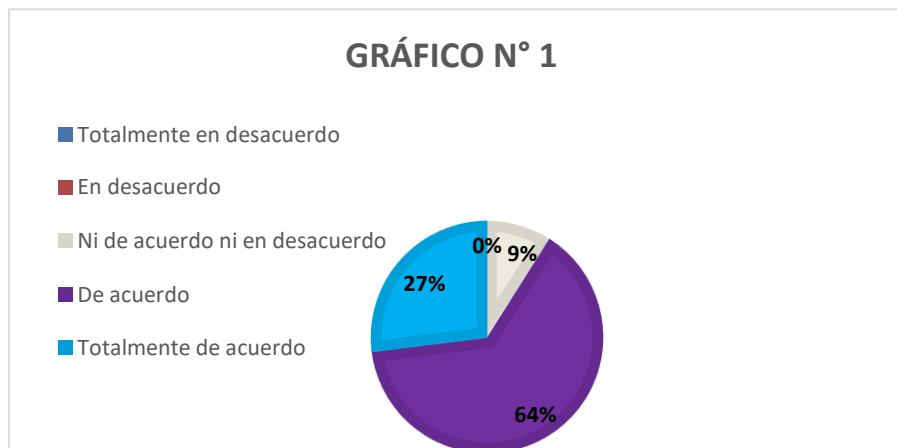
Resultados obtenidos para determinar cómo influye la motivación en el comportamiento organizacional del staff comercial de Bitel, Chimbote 2018.

TABLA N° 1:

¿El trabajo permanentemente está determinado por el logro de metas?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9%
De acuerdo	64%
Totalmente de acuerdo	27%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

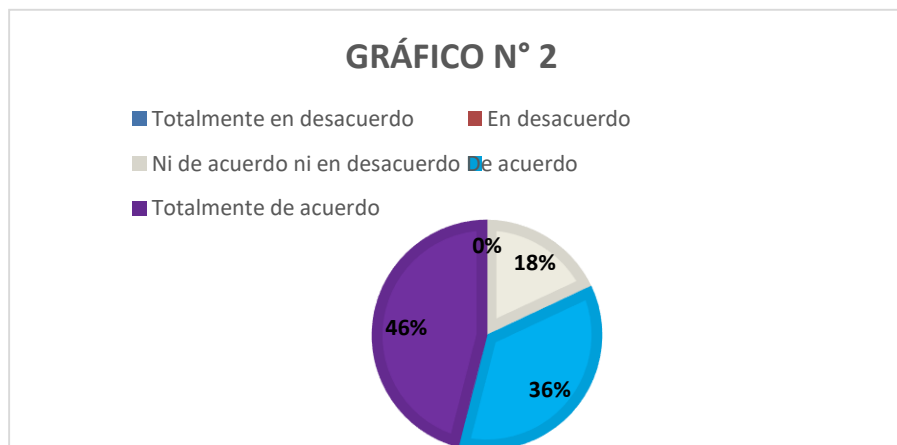
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 27 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que el trabajo que realizan está determinado por el logro de metas, 64% de acuerdo, sin embargo el 9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 2:

¿En algunas ocasiones ha tenido que tomar decisiones para lograr un objetivo?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18%
De acuerdo	36%
Totalmente de acuerdo	46%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

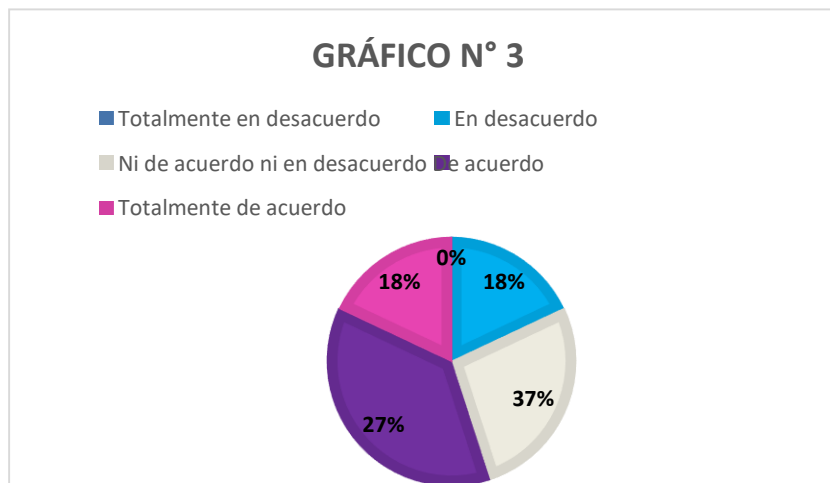
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 46 % de los encuestados están totalmente de acuerdo que en alguna oportunidad han tenido que tomar decisiones para lograr un objetivo, 36% de acuerdo, pero el 18% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 3:

¿Mi superior me da la suficiente confianza para tomar decisiones y realizar el trabajo con autonomía?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37%
De acuerdo	27%
Totalmente de acuerdo	18%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

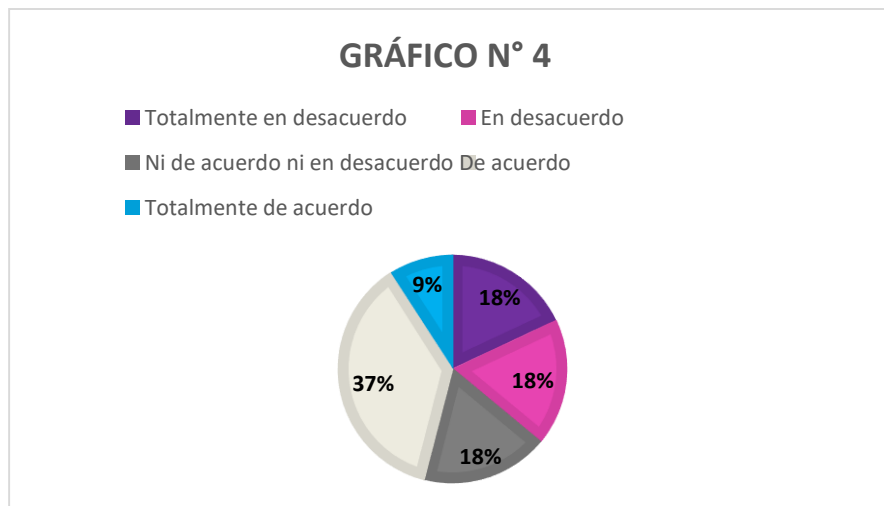
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 18 % de los encuestados están totalmente de acuerdo que su superior les brinda la suficiente confianza para tomar decisiones y realicen su trabajo con autonomía, el 27% de acuerdo, sin embargo, el 37% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18% en desacuerdo.

TABLA N° 4:

¿Me siento reconocido por Bitel cuando realizo un trabajo adicional?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	18%
En desacuerdo	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18%
De acuerdo	37%
Totalmente de acuerdo	9%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

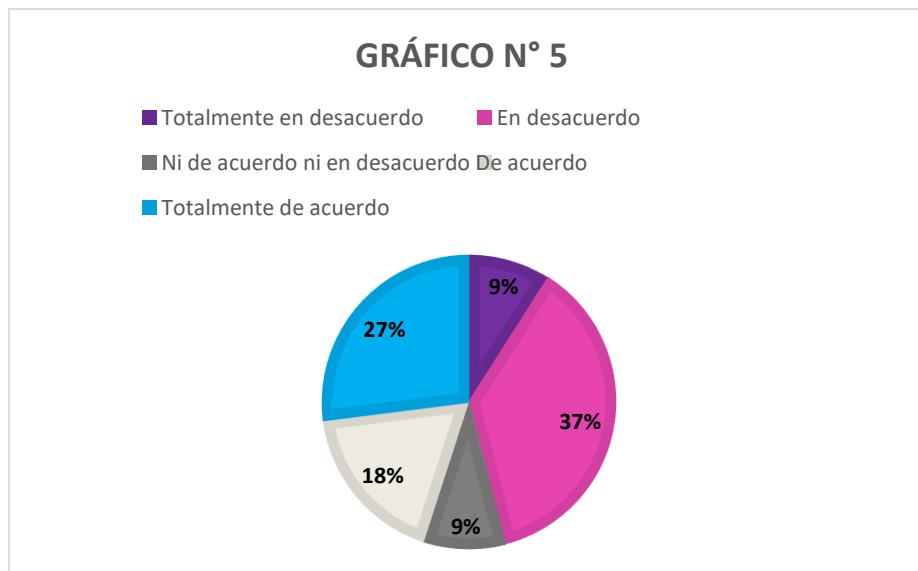
Interpretación: Según la encuesta realizada señala que, el 9% de los encuestados está totalmente de acuerdo que se sienten reconocidos por Bitel cuando realizan un trabajo adicional, 37% está de acuerdo, 18% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18% en desacuerdo y 18% totalmente en desacuerdo.

TABLA N° 5:

¿Los bonos que percibo por llegar a una meta establecida son satisfactorios?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	9%
En desacuerdo	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9%
De acuerdo	18%
Totalmente de acuerdo	27%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

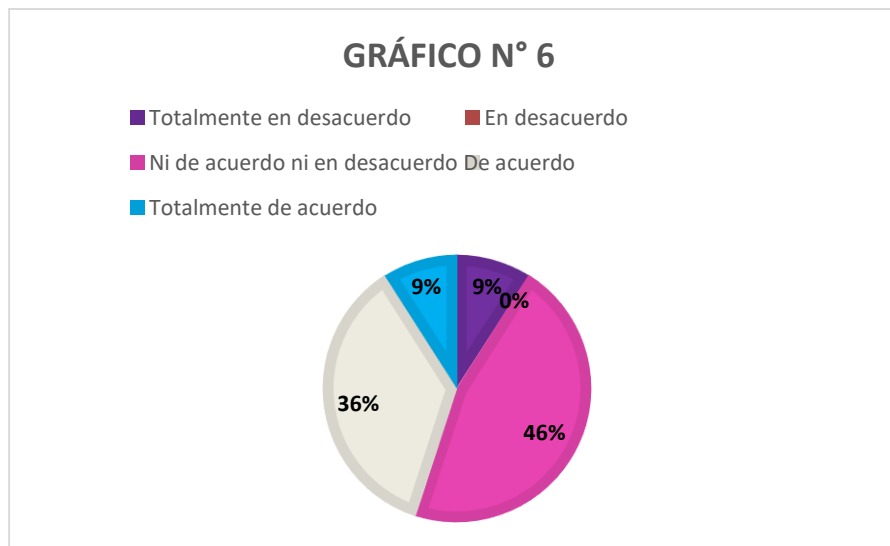
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 27 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que los bonos que perciben por llegar a la meta son satisfactorios, el 18% está de acuerdo, el 9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el 37% está en desacuerdo y 9% totalmente desacuerdo.

TABLA N° 6:

¿Recibo refuerzo cuando cometo un error, antes de ser sancionado?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	9%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46%
De acuerdo	36%
Totalmente de acuerdo	9%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

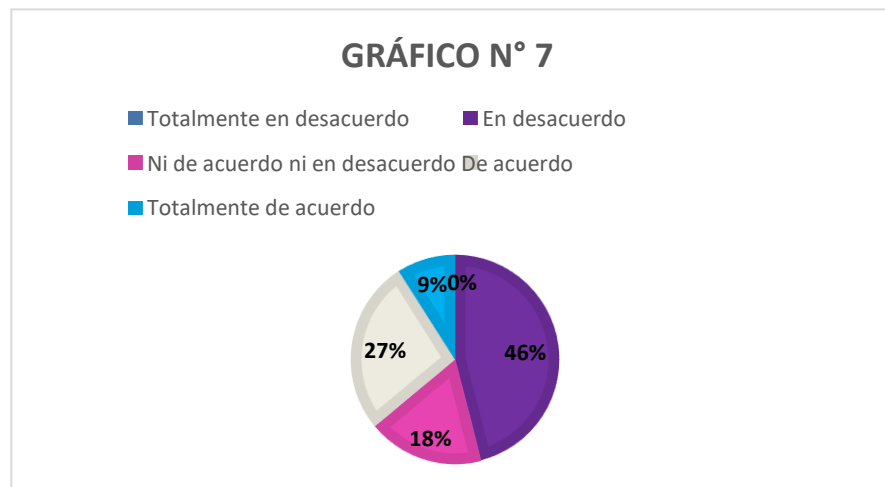
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 9 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que reciben refuerzo cuando cometen errores, antes de ser sancionados, el 36% está de acuerdo, sin embargo el 46% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% está totalmente en desacuerdo.

TABLA N° 7:

¿Me reconocen con un incentivo monetario por mis aportaciones en mi área de trabajo?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	46%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18%
De acuerdo	27%
Totalmente de acuerdo	9%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

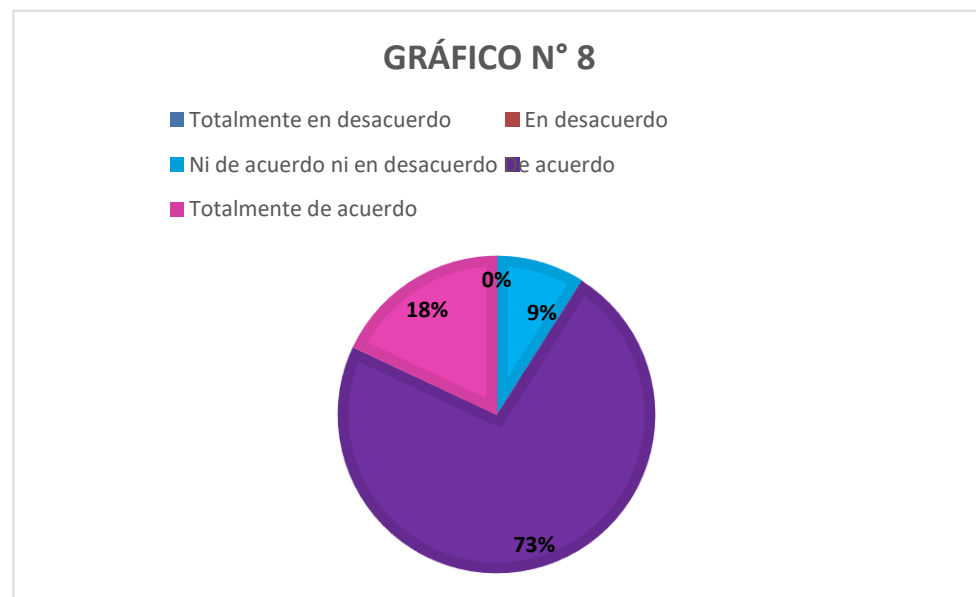
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 9% de los encuestados está totalmente de acuerdo que reciben un incentivo monetario por las aportaciones en su área de trabajo, 27% de acuerdo, sin embargo el 18% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 46% totalmente en desacuerdo.

TABLA N° 8:

¿Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9%
De acuerdo	73%
Totalmente de acuerdo	18%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

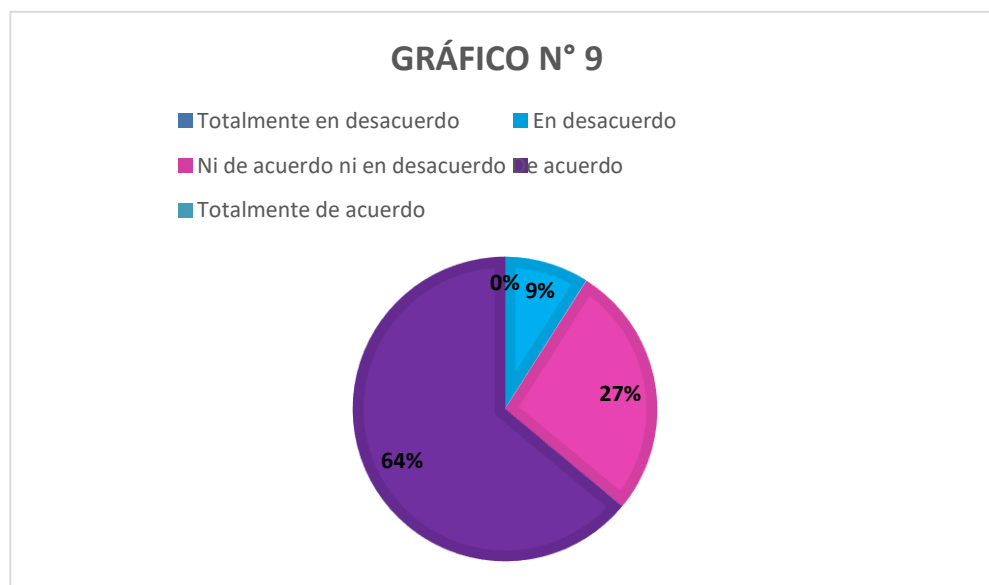
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 18 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que Bitel les da oportunidades de crecimiento económico y profesional, 73% de acuerdo y el 9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 9:

¿Cuándo logro mis metas recibo reconocimientos?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27%
De acuerdo	64%
Totalmente de acuerdo	0%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

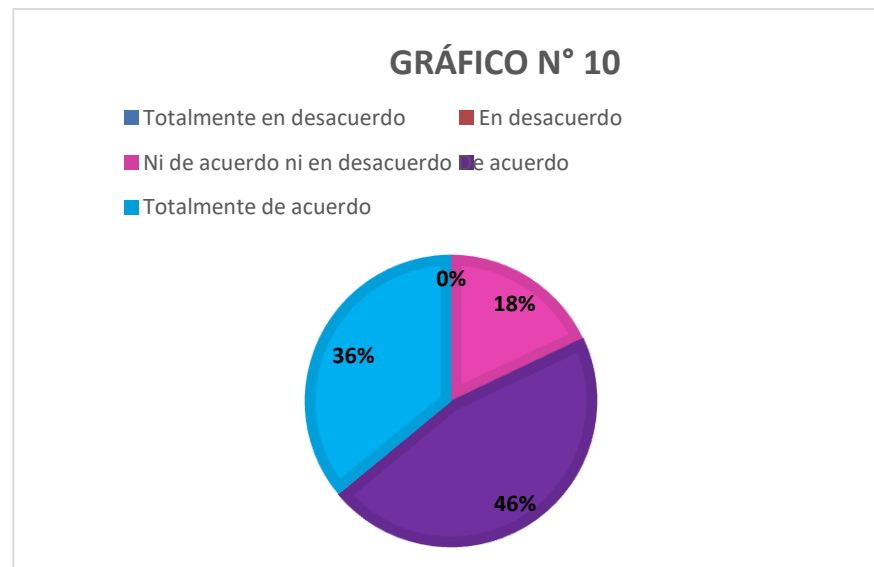
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 64% de los encuestados está de acuerdo que cuando logran sus metas reciben reconocimientos, el 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero el 9% está en desacuerdo.

TABLA N° 10:

¿Me encuentro cómodo y/o a gusto en mi entorno de trabajo?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18%
De acuerdo	46%
Totalmente de acuerdo	36%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

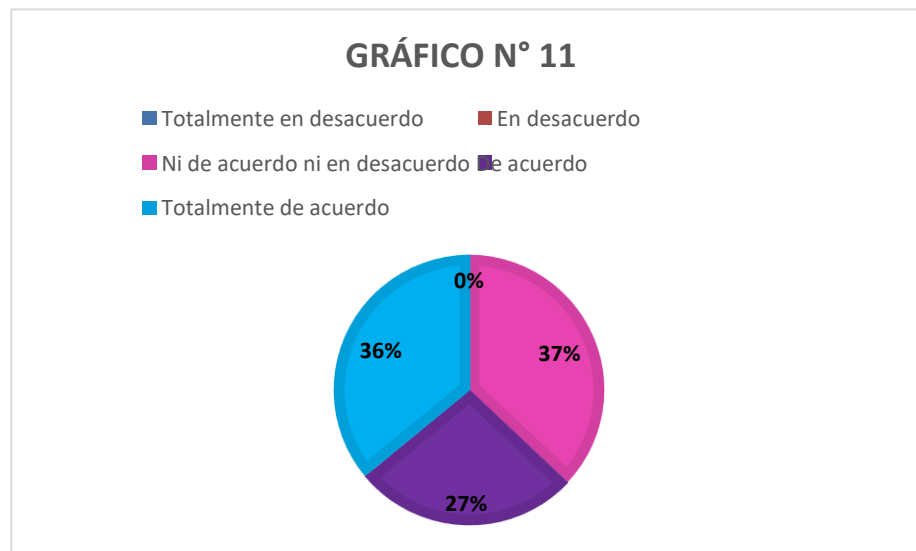
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 36% de los encuestados está totalmente de acuerdo que se encuentran cómodos y/o a gusto con su entorno de trabajo, 46% de acuerdo y el 18% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 11:

¿Las capacitaciones que recibo en Bitel me mantienen en constante aprendizaje?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37%
De acuerdo	27%
Totalmente de acuerdo	36%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

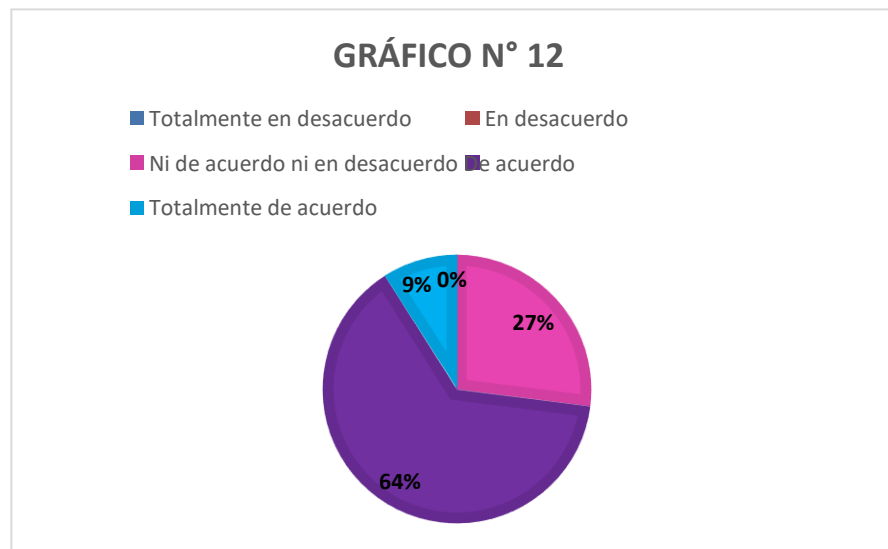
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 36% de los encuestados está totalmente de acuerdo que las capacitaciones que reciben los mantienen en constante aprendizaje, el 27% está de acuerdo, pero el 37% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 12:

¿El comportamiento de los trabajadores se encuentra estereotipados por el equipo que pertenecen?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27%
De acuerdo	64%
Totalmente de acuerdo	9%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 9% de los encuestados está totalmente de acuerdo que el comportamiento de los trabajadores se encuentran estereotipados por el equipo que pertenecen, 64% de acuerdo y el 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 13:

¿La capacidad de liderazgo que presentan los trabajadores influye en el logro de metas?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18%
De acuerdo	73%
Totalmente de acuerdo	9%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

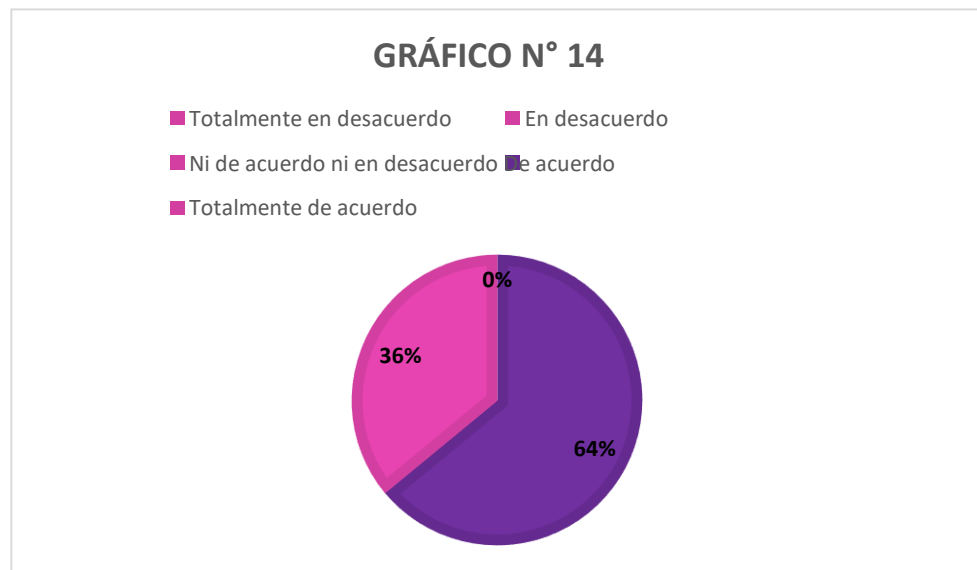
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 9% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la capacidad de liderazgo que presentan los trabajadores influye en el logro de las metas, el 73% está de acuerdo, sin embargo el 18% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 14:

¿Me agrada el trabajo que desarrollo?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%
De acuerdo	64%
Totalmente de acuerdo	36%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

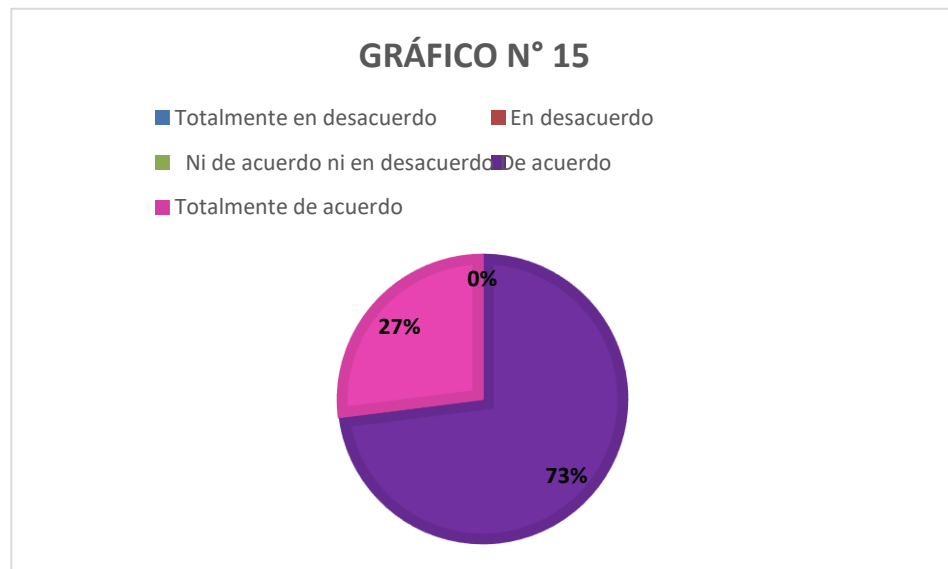
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 36% de los encuestados está totalmente de acuerdo que les agrada el trabajo que desarrollan y el 64% está de acuerdo.

TABLA N° 15:

¿Me siento conforme con mi equipo de trabajo?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%
De acuerdo	73%
Totalmente de acuerdo	27%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

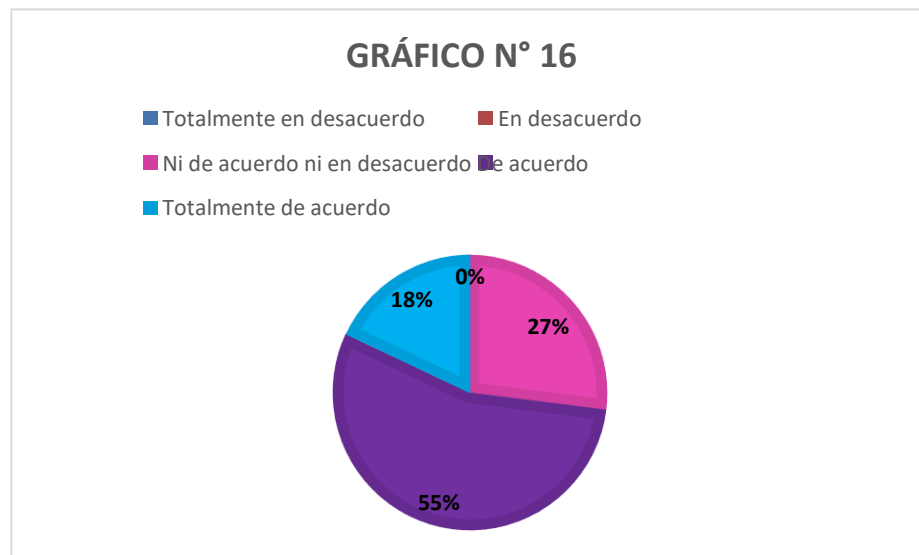
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 27% de los encuestados está totalmente de acuerdo que se siente conforme con su equipo de trabajo y el 73% está de acuerdo.

TABLA N° 16:

¿Para realizar un objetivo planteado existe la comunicación continua con todos los miembros de la organización?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27%
De acuerdo	55%
Totalmente de acuerdo	18%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

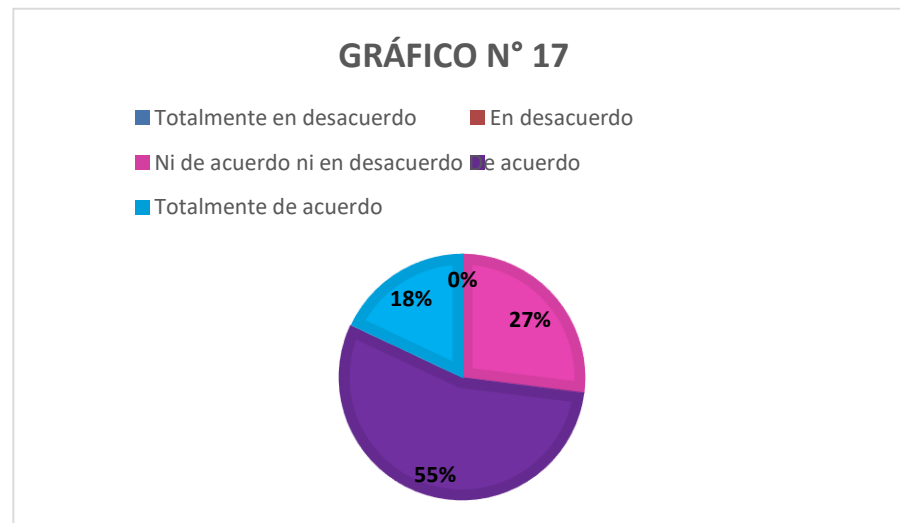
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 18% de los encuestados está completamente de acuerdo en que, para lograr un objetivo, hay comunicación con todo el staff comercial de Bitel, el 55% está de acuerdo y el 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 17:

¿El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27%
De acuerdo	55%
Totalmente de acuerdo	18%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

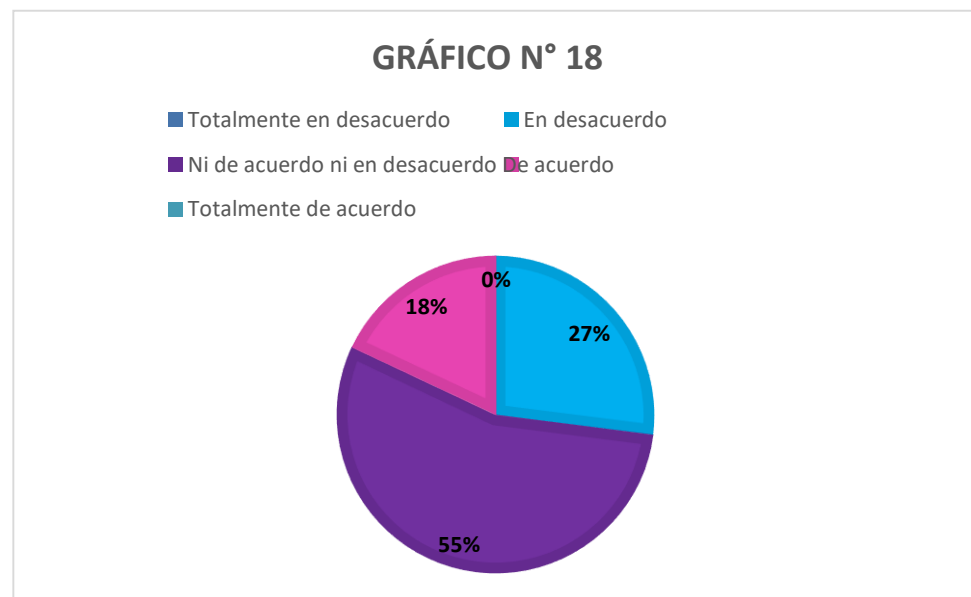
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 18% de los encuestados está totalmente de acuerdo que el flujo de comunicación en mi equipo de trabajo es satisfactorio, el 55% está de acuerdo pero un 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 18:

¿Las actividades diarias están determinadas por dinámicas?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55%
De acuerdo	18%
Totalmente de acuerdo	0%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

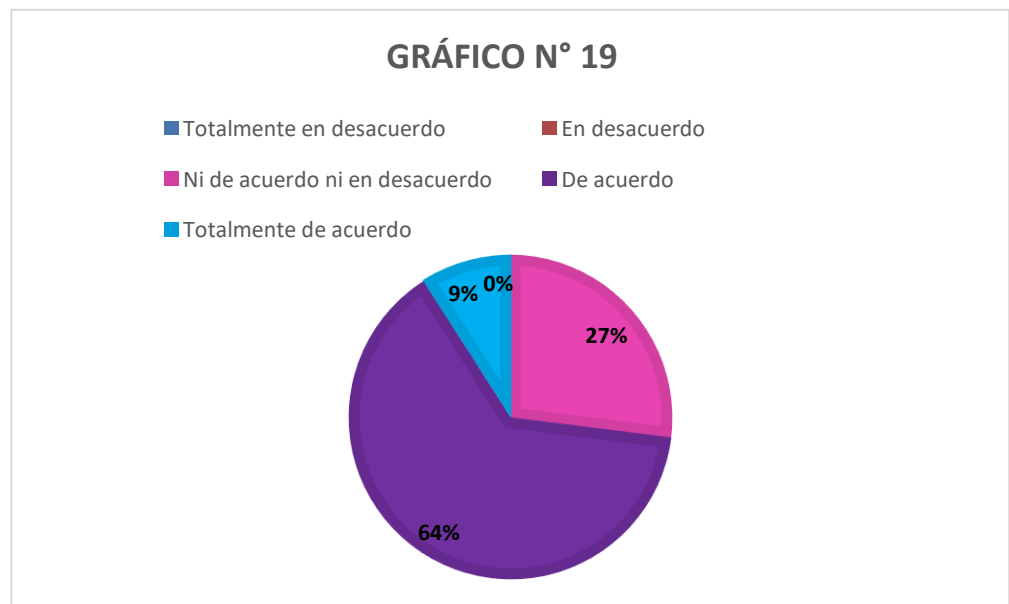
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 18% de los encuestados está de acuerdo que las actividades diarias están determinadas por dinámicas, sin embargo el 55% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27% está en desacuerdo.

TABLA N° 19:

¿La tecnología con la que trabajo me permite desarrollar mis conocimientos?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27%
De acuerdo	64%
Totalmente de acuerdo	9%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

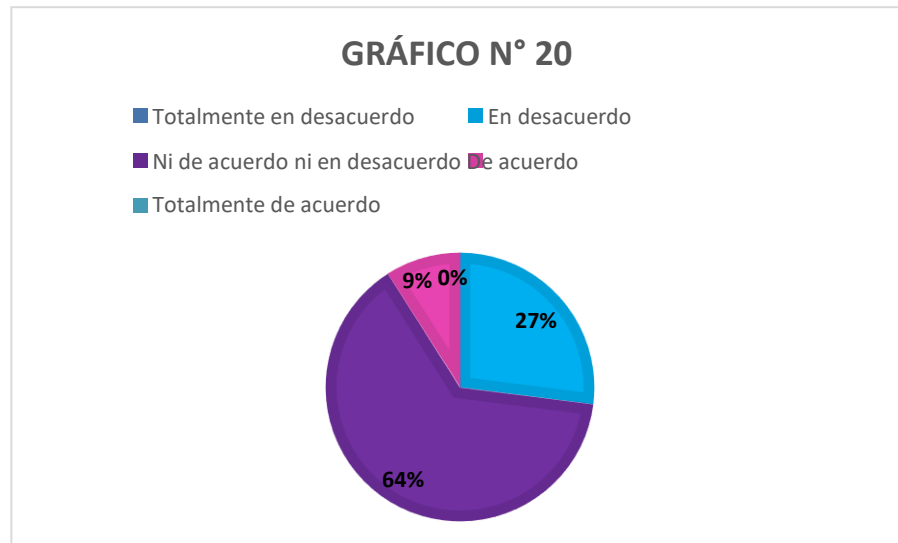
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 9% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la tecnología con la que trabajan en las tiendas de Bitel les permite desarrollar sus conocimientos, 64% de acuerdo, sin embargo el 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 20:

¿Existe un buen ambiente organizacional para realizar proyectos y tareas adecuadamente?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64%
De acuerdo	9%
Totalmente de acuerdo	0%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 9% de los encuestados está de acuerdo que existe un buen ambiente organizacional para realizar proyectos y tareas adecuadamente, el 64% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27% está en desacuerdo.

TABLA N° 21:

¿Recibe Ud. orientación cuando se van a realizar cambios organizacionales?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27%
De acuerdo	55%
Totalmente de acuerdo	0%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

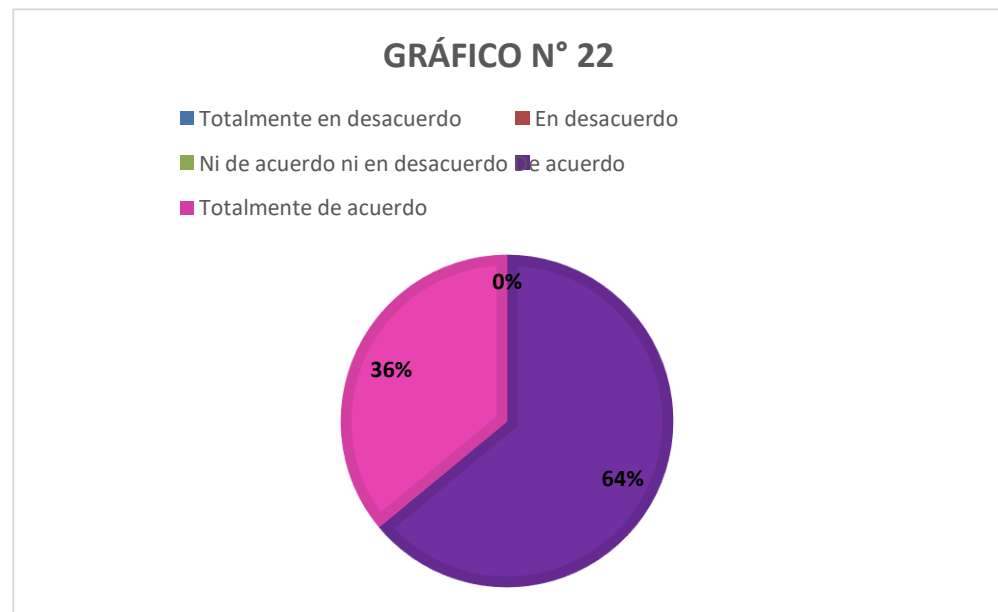
Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 55% de los encuestados está de acuerdo que reciben orientación cuando se van a realizar cambios organizacionales, mientras el 27% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9% está en desacuerdo.

TABLA N° 22:

¿Se siente lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes?

ALTERNATIVAS	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0%
En desacuerdo	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0%
De acuerdo	64%
Totalmente de acuerdo	36%
Total	100%

Fuente: El cuestionario



Fuente: El cuestionario

Interpretación: Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 36% de los encuestados está totalmente de acuerdo que se sienten lo suficientemente flexibles para adaptarse a situaciones cambiantes y el 64% está de acuerdo.

1.10. Análisis y resultados

En la tabla N° 1, se examina que el 64% está de acuerdo que el trabajo permanentemente está determinado por metas y el 27% está totalmente de acuerdo, lo que significa que los colaboradores deben estar altamente motivados para cumplir con la meta diaria que les asigna Bitel, de esta forma, va influir las siguientes teorías: el racionalismo tradicional, estima que actuamos porque tenemos una razón para hacerlo, teniendo en cuenta nuestras acciones, el componente que sería el inverso: actuamos sobre componentes bioquímicos que, sobre la posibilidad de que lo consigamos progresaría nuestra productividad. Y no podemos perder el determinismo empírico que viene a decirnos que nuestro comportamiento ha sucedido cuando se cumplen condiciones específicas, la última mencionada se ajusta más en los impactos determinados por el aprendizaje.

Un 37% del personal está ni de acuerdo ni en desacuerdo que su superior les dé la certeza adecuada para tomar decisiones y trabajar de manera autónoma, (Véase la tabla N° 02). Herbet Alexander (2011), expone el modelo economico-racional de la toma de decisiones como un enfoque de una hipótesis a través de la cual los colaboradores elegirán una serie de comportamientos en relación a las consecuencias que anticipan, los colaboradores tienen expectativas más altas que parte del dinero. Es por eso que considero la autogestión como una recompensa intrínseca para los colaboradores que practican esta actividad, ya que son los propios directores quienes tienen plena confianza en que sus colaboradores tienen las habilidades correctas para saber cómo y de qué forma harán que su trabajo avance.

Un 46% del personal manifiesta que no se les reconoce con incentivo monetario por sus aportaciones en el área de trabajo, en un 37% del personal piensa que los bonos que perciben por llegar a la meta establecida no son satisfactorios y un 37% del personal no se siente reconocido por Bitel cuando realizan un trabajo adicional, (Véase las tablas N° 03, 04 y 05). Frederic Skinner (2012) sostiene que la motivación se decidirá por los resultados del comportamiento. De esta manera, lo que obtengamos cuando hacemos algo será la clave para que se nos estimule a actuar de la misma manera en el futuro. Por tanto, considero específicamente las recompensas extrínsecas, ya sea tangibles (salario, ascensos) e intangibles (alabanzas y reconocimientos) de esta manera retener a los colaboradores valiosos, así mismo ellos rechacen las ofertas laborales competentes.

En la tabla N° 06, según la encuesta se aprecia que el 46% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que reciben refuerzo cuando cometen errores, antes de ser sancionados. Reforzar a los colaboradores del staff comercial de Bitel es de vital importancia para que no cometan errores y brindar una buena información a los clientes, empleando distintos métodos como: un plan de aprendizaje y desarrollo, contar con un coaching que este pendiente de los cambios de planes, promociones, etc., de esta manera se evitara que los colaboradores reciban un memorándum, un castigo o un descuento.

El 73% de los colaboradores del staff comercial está de acuerdo que Bitel les da oportunidades de crecimiento económico y profesional, manteniéndolos motivados para cumplir con sus metas individuales, además que favorece a la empresa ya que al ofrecerles una línea de carrera lograran su retención y satisfacción laboral, sintiéndose comprometidos y fidelizados con Bitel. (Véase en la tabla N° 08).

En la tabla N°10, se aprecia que el 46% está de acuerdo que se encuentran cómodos y/o a gusto con su entorno de trabajo, reflejando así, que a nivel grupal el staff comercial mantiene una buena relación laboral, siendo favorable para Bitel, ya que será más propensa a atraer colaboradores altamente calificados y tendrá su apoyo en diferentes aspectos, como a la hora de organizarse y en la adaptación de nuevos procesos y necesidades. También fomentaran la innovación y la creatividad para la solución de asuntos relevantes para la empresa.

Un 55% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que las actividades diarias están determinados por dinámicas y un 64% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que existe un buen ambiente organizacional para realizar proyectos y tareas adecuadamente, (Véase en la tabla N° 17 y 20), Chiavenato (2009), plantea la relación de reciprocidad en las organizaciones, esta preparación es vital para obtener los oficios que ocurren dentro y fuera de la organización.

Es importante que se realicen dinámicas dentro de Bitel, ya que son muy positivas para cohesionar grupos y fortalecer equipos, aportando beneficios emocionales y psicosociales para los trabajadores permitiendo un mejor ambiente para realizar sus actividades diarias.

1.11. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

De acuerdo al objetivo general, mediante la investigación realizada se deduce que si existe relación entre la motivación y el comportamiento organizacional del staff comercial de Bitel, siendo de fundamental importancia para el logro de los colaboradores y dentro de la conducta de la empresa.

En relación al objetivo específico número 1, determinar el grado de motivación del staff comercial de Bitel, concluyo que los colaboradores de dicha área presentan un conjunto de desmotivaciones que no les permite trabajar de manera eficaz y eficiente, debido a diversos factores tales como los trabajos en campo, donde no tienen los activos esenciales para llevar a cabo su trabajo (agua, bloqueador, pasajes, entre otros), además de las horas extras que no son recompensadas (decoraciones después del cierre de tienda, inventarios, reuniones, capacitaciones antes de la apertura de tienda), es por ello que la empresa debe mejorar esos factores, siendo la motivación la clave para expandir la productividad empresarial, y la manera perfecta para que los colaboradores se consideren una parte crítica de Bitel y hagan su mayor esfuerzo por ello.

Al analizar el objetivo específico número 2, identificar los niveles del comportamiento organizacional en el staff comercial de Bitel, según la encuesta considera que a nivel individual, la motivación intrínseca a través de la competencia y autodeterminación influyen en el comportamiento organizacional del staff comercial de Bitel. Es por ello que, el trabajo que realizan está determinado permanentemente por el logro de metas y que en muchas ocasiones los trabajadores toman ciertas decisiones para lograr sus

objetivos, con finalidad a obtener una recompensa lo cual se ve reflejado dentro de los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada.

Analizando el nivel grupal a través del equipo de trabajo, comunicación y las dinámicas del staff comercial de Bitel, revela que, la mayoría de los colaboradores se sienten cómodos y les agrada el trabajo que desarrollan, pero a la misma vez el 55% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se realizan actividades diarias, lo cual las dinámicas de equipo son importantes para el aumento de eficacia de la empresa, mejora la socialización entre trabajadores, aumenta el sentido cooperativo y participativo, además de mejorar la capacidad comunicativa. En el análisis sobre el sistema de organización a través de la tecnología, el 64% de los encuestados está en desacuerdo que la tecnología con la que trabajan permite desarrollar sus conocimientos. Según Marcic (2011), nos dice que la innovación incorpora la maquinaria, las aptitudes de los colaboradores y las estrategias de trabajo, impacta el avance de las formas y los ejercicios que realiza cada colaborador, dentro de la disminución de los tiempos de generación, procesos administrativos y flujo de trabajo, que algunas diligencias hoy en día son más rápidas, no como en el caso de que deba verse como una innovación o máquina, sino más bien como información o recurso, avances y estrategias.

Con respecto a la tabla N° 05, dio como resultado que el 37% del staff comercial de Bitel está en desacuerdo que los bonos que perciben no son satisfactorios, lo que refleja que no se encuentran totalmente motivados, dado que en este momento el marco de recompensas está conectado en todos los niveles de la empresa y se caracteriza por aceptar las tareas de cada área, la ventaja de anunciarlas está relacionada específica y enfáticamente dentro del nivel de efectividad de los colaboradores.

Recomendaciones

Se recomienda implementar programas de motivaciones, una de ellas, reforzamiento y adiestramiento en base a la teoría por el logro de metas que permitan en función al colaborador alcanzar un rendimiento óptimo en sus capacidades que permitan distinguir las insuficiencias y fortalecer la preparación de los colaboradores de manera precisa.

Además, planes de compensaciones, un programa positivo para la retención de los colaboradores con alto potencial e incentivarlos a poner todo su empeño para alcanzar las metas diarias de Bitel.

Programas de participación de los colaboradores, otorgándoles autonomía en su labor, ya sea en campo o tienda, dar responsabilidades y permita la participación y aportación de ideas para que Bitel pueda mejorar con la visión de los colaboradores. De esta forma, cada integrante se sentirá esencial e importante en sus labores dentro de la empresa.

Crear y actualizar programas socioculturales que permitan al colaborador, una integración más prominente con sus compañeros de trabajo y sus familias, permitiendo que esto forme cariño y un sentido unifamiliar.

Diseñar y delegar proyectos que permitan al colaborador exigir desafíos no utilizados donde puedan ilustrar sus habilidades y capacidades, promoviendo la motivación personal y profesional.

Realizar reuniones periódicas para evitar tensiones y lograr una mayor sinceridad de los colaboradores, donde puedan hacer sus descargos y arreglar diferencias, generando buena comunicación y búsqueda de

soluciones, además de capacitaciones y/o reuniones online o utilizar una plataforma de mensajería para mejorar la coordinación y la comunicación con todos los miembros del staff comercial de Bitel, adicional contar con un grupo de whatsapp donde se encuentren en constante comunicación tanto los colaboradores como empleadores.

1.12. Referencias Bibliográficas

- Chiavenato (2011), administración de recursos humanos, quinta edición, noviembre, editorial: MC GRAW HILL, [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I., (2010), Administración de recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill (Pág. 359)
- Chiavenato (2009), comportamiento organizacional - la dinámica del éxito en las organizaciones, segunda edición.
- Choliz (2013). La psicología de la motivación: El proceso motivacional, España.
- Griffin / Moohead (2010). Comportamiento Organizacional, Gestión de personas y organizaciones. Novena Edición. México.
- Gonzáles (2013). Satisfacción y motivación en el trabajo, España
- Huertas Juan Antonio (2011), Motivación – querer aprender, primera edición, Argentina. http://www.terras.edu.ar/biblioteca/6/TA_Huertas_Unidad_4.pdf
- López (2015) Motivación y Comportamiento organizacional de los colaboradores administrativos en la empresa América Express SAC de la ciudad de Chimbote, Perú.
- Palomo Vadillo María Teresa (2013), Liderazgo y motivación de equipos de trabajo, 8ta edición, Madrid <https://docplayer.es/6084340-Liderazgo-y-motivacion-de-equipos-de-trabajo.html>
- Palomo (2013), Liderazgo y motivación de equipos de trabajo, Octava Edición, España.
- Robbins, S. (2011) Comportamiento Organizacional. Conceptos Controversias y Aplicaciones. México: Prentice Hall. (Pág. 156)

Robbins, Judge (2013). Comportamiento Organizacional. Decimoquinta Edición. México. Ed. Prentice Hall.

Robbins, Judge (2013) Comportamiento Organizacional, Fundamento de los comportamientos de los grupos. Decimoséptima México. Edición. Editorial Pearson.

Rodríguez (2013) Motivación al trabajo, Segunda Edición, México.

Siguán, M., (2012). Motivación y conducta. Barcelona: Fontanella. (Pág. 48)

Dedicatoria

A Dios, por ser la luz que ilumina siempre mi camino y por permitirme llegar hasta este momento tan especial de mi vida.

A mis padres, Doris y Alfio, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, por los ejemplos de perseverancia y constancia, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

Y a mis hermanos, Joffer y Taylor, por brindarme su apoyo incondicional.

Anexos

APENDICES Y ANEXOS
01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

<i>TITULO</i>	<i>PROBLEMA</i>	<i>HIPOTESIS</i>	<i>OBJETIVO GENERAL</i>	<i>OBJETIVOS ESPECIFICOS</i>
Motivación y comportamiento organizacional del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018.	¿Cuál es la relación de la motivación y comportamiento organizacional del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018?	. La motivación se vincula positivamente con el comportamiento organizacional del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018. La motivación no se vincula con el comportamiento organizacional del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018.	Determinar la relación que existe entre la motivación y el comportamiento organizacional del staff comercial de la empresa Bitel, Chimbote 2018.	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de motivación en el staff comercial de Bitel. • Identificar los niveles del comportamiento organizacional del staff comercial de Bitel. • Analizar el nexo que existe entre motivación y comportamiento organizacional del staff comercial de Bitel, Chimbote 2018.

02. MATRIZ DE OPERALIZACION DE VARIABLES

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICION CONCEPTUAL</i>	<i>DIMENSION</i>	<i>DIMENSION CONCEPTUAL</i>	<i>INDICADOR</i>
M O T I V A C I O N	Es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable.	Intrínseca	Es aquella que nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal.	Competencia
				Autodeterminación
		Extrínseca	Se da cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos, etc.	Recompensa
				Castigo
				Incentivo

C O M P O R T A M I E N T O O R G A N I Z A C I O N A L	<p>Es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.</p>	Individual	<p>En el comportamiento organizacional se basa en enfoques orientados al desempeño dentro de las organizaciones, según la conducta como resultado de un proceso consciente mental del individuo.</p>	Satisfacción en el Trabajo
				Aprendizaje
				Percepción
		Grupal	<p>Un grupo está formado por dos o más personas que interactúan entre sí, de modo que el comportamiento y el desempeño de una esté vinculado a lo que haga los demás.</p>	Eficacia de Liderazgo
				Equipo de Trabajo
				Comunicación
		Sistema de organización	<p>Una Organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades de forma adecuada para alcanzar un propósito en común...dependen de las actividades y de los esfuerzos colectivos de muchas personas que colaboran en su funcionamiento.</p>	Dinámicas
				Toma de decisiones
				Tecnología
				Ambiente Organizacional
				Cambio Organizacional
				Flexibilidad

3. INSTRUMENTO DE INVESTIGACION:

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

- Instrucciones: puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que ud. crea conveniente. Marque solo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	PREGUNTA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿La meta permanentemente está determinado por el logro de metas?					
2	¿En algunas ocasiones ha tenido que tomar decisiones para lograr un objetivo?					
3	¿Mi superior me da la suficiente confianza para tomar decisiones y realizar el trabajo con autonomía?					
4	¿Me siento reconocido por Bitel cuando realizo un trabajo adicional?					
5	¿Los bonos que percibo por llegar a una meta establecida son satisfactorios?					
6	¿Recibo refuerzo cuando cometo un error, antes de ser sancionado?					
7	¿Me reconocen con un incentivo monetario por mis aportaciones en mi área de trabajo?					
8	¿Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional?					
9	¿Cuándo logro mis metas recibo reconocimientos?					
10	¿Me encuentro cómodo y/o a gusto en mi entorno de trabajo?					
11	¿Las capacitaciones que recibo en Bitel me mantienen en constante aprendizaje?					
12	¿El comportamiento de los trabajadores se encuentra estereotipados por el equipo que pertenecen?					
13	¿La capacidad de liderazgo que presentan los trabajadores influye en el logro de metas?					
14	¿Me agrada el trabajo que desarrollo?					
15	¿Me siento conforme con mi equipo de trabajo?					
16	¿Para realizar un objetivo planteado existe la comunicación continua con todos los miembros de la organización?					
17	¿El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado?					
18	¿Las actividades diarias están determinadas por dinámicas?					

19	¿La tecnología con la que trabajo me permite desarrollar mis conocimientos?					
20	¿Existe un buen ambiente organizacional para realizar proyectos y tareas adecuadamente?					
21	¿Recibe ud. orientación cuando se van a realizar cambios organizacionales?					
22	¿Se siente lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes?					

4. MATRIZ DE VALIDACION



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: ENCUESTA PARA MEDIR LA MOTIVACION Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL STAFF COMERCIAL DE BITEL, CHIMBOTE 2018 que hace parte de la investigación titulada: "MOTIVACION Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL STAFF COMERCIAL DE BITEL, CHIMBOTE 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Pablo Samuel Santos Díaz
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
 ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Marketing, cultura organizacional
 TIEMPO 28 años CARGO ACTUAL Docente
 INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL NIVEL DE MOTIVACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL -BITEL, CHIMBOTE 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.


Percepción	¿El comportamiento de los trabajadores se encuentra estereotipados por el equipo que pertenecen?	4	4	4	4	
Eficacia de liderazgo	¿La capacidad de liderazgo que presentan los trabajadores influye en el logro de metas?	4	4	4	4	
Equipo de trabajo	¿Me agrada el trabajo que desarrollo?	4	4	4	4	
	¿Me encuentro cómodo y/o a gusto en mi entorno de trabajo?	4	4	4	4	
Comunicación	¿Para realizar un objetivo planteado existe la comunicación continua con todos los miembros de la organización?	4	4	4	4	
	¿El flujo de comunicación en mi equipo de trabajo es adecuado?	4	4	4	4	
Dinámicas de equipo	¿Las actividades diarias están determinadas por dinámicas?	4	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Las decisiones grupales se realizan por medio de la democracia?	4	4	4	4	
Tecnología	¿La tecnología con la que trabajo me permite desarrollar mis conocimientos?	4	4	4	4	
Ambiente organizacional	¿Existe un buen ambiente organizacional para realizar proyectos y tareas adecuadamente?	4	4	4	4	
Cambio organizacional	¿Recibe ud orientación cuando se van a realizar cambios organizacionales?	4	4	4	4	
Flexibilidad	¿Se siente ud lo suficientemente flexible para adaptarse a situaciones cambiantes?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

Percepción	¿El comportamiento de los trabajadores se encuentra estereotipados por el equipo que pertenecen?	4	4	4	4	
Eficacia de liderazgo	¿La capacidad de liderazgo que presentan los trabajadores influye en el logro de metas?	4	4	4	4	
Equipo de trabajo	¿Me agrada el trabajo que desarrollo?	4	4	4	4	
	¿Me encuentro cómodo y/o a gusto en mi entorno de trabajo?	4	4	4	4	
Comunicación	¿Para realizar un objetivo planteado existe la comunicación continua con todos los miembros de la organización?	4	4	4	4	
	¿El flujo de comunicación en mi equipo de trabajo es adecuado?	4	4	4	4	
Dinámicas de equipo	¿Las actividades diarias están determinadas por dinámicas?	4	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Las decisiones grupales se realizan por medio de la democracia?	4	4	4	4	
Tecnología	¿La tecnología con la que trabajo me permite desarrollar mis conocimientos?	4	4	4	4	
Ambiente organizacional	¿Existe un buen ambiente organizacional para realizar proyectos y tareas adecuadamente?	4	4	4	4	
Cambio organizacional	¿Recibe ud orientación cuando se van a realizar cambios organizacionales?	4	4	4	4	
Flexibilidad	¿Se siente ud lo suficientemente flexible para adaptarse a situaciones cambiantes?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: <i>Rafael Amador Santa Díaz</i>		Fecha: <i>25-08-19</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>943 64 34 26</i>	Email: <i>Rafito_165333@hotonai.f.com</i>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: ENCUESTA PARA MEDIR LA MOTIVACION Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL STAFF COMERCIAL DE BITEL, CHIMBOTE 2018 que hace parte de la investigación titulada: "MOTIVACION Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL STAFF COMERCIAL DE BITEL, CHIMBOTE 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: EBERTH A. PEREDA CHAVEZ
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DOCENCIA UNIVERSITARIA
TIEMPO 18 AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL NIVEL DE MOTIVACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL -BITEL, CHIMBOTE 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: "MOTIVACION Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL STAFF COMERCIAL DE BITEL-HIMBOTE 2018".

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Competencia	¿El trabajo permanentemente está determinado por el logro de metas?	4	4	3	3	
Autodeterminación	¿En algunas ocasiones ha tenido que tomar decisiones para lograr un objetivo?	4	4	4	3	
	¿Mi superior me da la suficiente confianza para tomar decisiones y realizar el trabajo con autonomía?	4	4	4	4	
Recompensa	¿Me siento reconocido por Bitel cuando realizo un trabajo adicional?	4	4	4	4	
	¿Los bonos que percibo por llegar a una meta establecida son satisfactorios?	4	4	4	4	
Castigo	¿Recibo refuerzo cuando cometo un error, antes de ser sancionado?	4	4	4	4	
Incentivo	¿Me reconocen con un incentivo monetario por mis aportaciones en mi área de trabajo?	4	4	4	4	
Satisfacción en el trabajo	¿Mi trabajo me da oportunidades de crecimiento económico y profesional?	4	4	4	4	
	¿Cuándo logro mis metas recibo reconocimientos?	4	4	4	4	
Aprendizaje	¿Las capacitaciones que recibo en Bitel me mantienen en constante aprendizaje?	4	4	4	4	

Percepción	¿El comportamiento de los trabajadores se encuentra estereotipados por el equipo que pertenecen?	4	4	4	4	
Eficacia de liderazgo	¿La capacidad de liderazgo que presentan los trabajadores influye en el logro de metas?	4	4	4	4	
Equipo de trabajo	¿Me agrada el trabajo que desarrollo?	4	4	4	4	
	¿Me encuentro cómodo y/o a gusto en mi entorno de trabajo?	4	4	4	4	
Comunicación	¿Para realizar un objetivo planteado existe la comunicación continua con todos los miembros de la organización?	4	4	4	4	
	¿El flujo de comunicación en mi equipo de trabajo es adecuado?	4	4	4	4	
Dinámicas de equipo	¿Las actividades diarias están determinadas por dinámicas?	4	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Las decisiones grupales se realizan por medio de la democracia?	4	4	4	4	
Tecnología	¿La tecnología con la que trabajo me permite desarrollar mis conocimientos?	4	4	4	4	
Ambiente organizacional	¿Existe un buen ambiente organizacional para realizar proyectos y tareas adecuadamente?	4	4	4	4	
Cambio organizacional	¿Recibe ud orientación cuando se van a realizar cambios organizacionales?	4	4	4	4	
Flexibilidad	¿Se siente ud lo suficientemente flexible para adaptarse a situaciones cambiantes?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	<input checked="" type="checkbox"/>		
VALIDEZ			
APLICABLE			SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
Validado por: EBERTH A. PEREDA CHAVEZ		Fecha: 26.3.2019	
Firma: 	Teléfono: 944910899	Email: eberthpche@hotmail.com	