

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Percepción del clima organizacional y motivación laboral de los
clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, 2016**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autores:

Neyra Enciso, Jenny Claudia Sidney

Ríos Salazar, Taly Thamara

Asesor:

Víctor Daniel Álvarez Manrique

Lima - 2016

Dedicatoria

A nuestros padres por acompañarnos de principio a fin.

A nuestros hermanos por la confianza depositada en
permitirnos ser un ejemplo de persistencia.

A nuestra bella e inocente Lucianita por darnos más de
una razón para seguir adelante y no quedarnos en el intento.

Agradecimiento

Por sobre todo y todos, a Dios por ser el dador de la vida y del conocimiento, por permitarnos ser partícipes una vez más dentro de esta agitada vida universitaria y ayudarnos a lograr subir un peldaño más en nuestra vida profesional.

A nuestra querida UPeU por los conocimientos y valores sociales y espirituales inculcados en nosotras, logrando dejar un gran legado del bien social para nuestra comunidad y sociedad.

A nuestros queridos maestros por acompañarnos en este proceso integral de formación estudiantil, colaborando a través de sus orientaciones, su sentir de persistencia, paciencia y gran motivación con la elaboración de este desarrollado proyecto, dejando así una prueba de arduas investigaciones.

A nuestros compañeros de clases durante el desarrollo de este trabajo dado que gracias a su amistad, compañerismo y apoyo moral en todas sus dimensiones aumentaron nuestros deseos de seguir en este largo camino.

Índice

CAPÍTULO I.....	1
El problema de investigación	1
Descripción de la situación problemática.....	1
Formulación del problema.....	3
Objetivos.....	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación de la investigación	5
Presuposición filosófica.....	7
CAPÍTULO II.....	9
Marco teórico.....	9
Antecedentes de investigación	9
Bases teóricas	12
Origen del clima organizacional.....	12
Enfoques del clima organizacional	14
Teoría del clima organizacional	18
Origen de motivación laboral	23
Modelos teóricos de motivación laboral	25
Teoría de la Motivación Laboral	30
Marco conceptual o términos	36
CAPÍTULO III	41
Materiales y método de investigación	41
Tipo de investigación	41
Diseño de investigación.....	41
Hipótesis y variables	41

Hipótesis principal.....	41
Identificación de la variable	42
Operacionalización de variable	42
Población y técnicas de investigación	58
Delimitación espacial y temporal.....	58
Definición de la población y muestra.....	59
Técnicas de recolección de datos.....	60
Descripción de la aplicación de instrumentos	60
Validez y confiabilidad de los instrumentos	61
Validación de expertos.....	61
Confiabilidad.....	61
Técnicas de procesamiento de datos.....	64
CAPÍTULO IV	65
Resultados y discusión	65
Resultados descriptivos de clima organizacional y motivación Laboral.....	65
Discusión	76
CAPÍTULO V	82
Conclusiones y recomendaciones.....	82
Conclusiones.....	82
Recomendaciones	84
Referencias.....	86
Anexos.....	91

Índice de tablas

<i>Tabla 1.</i> Prueba de Alpha de Conbrach para el instrumento de la percepción del cliente interno	61
<i>Tabla 2.</i> Estadística de correlación de los elementos del instrumento de clima organizacional	62
<i>Tabla 3.</i> Estadística de correlación entre las dimensiones y la variable.....	63
<i>Tabla 4.</i> Características sociodemográficas de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú	65
<i>Tabla 5.</i> Según su característica educativa laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú	66
<i>Tabla 6.</i> Nivel de clima organizacional y sus dimensiones de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú	67
<i>Tabla 7.</i> Nivel de motivación laboral y sus dimensiones de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú	68
<i>Tabla 8.</i> Relación entre clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú	69
<i>Tabla 9.</i> Prueba de chi-cuadrado de pearson para la correlación entre clima organizacional y motivación laboral	70
<i>Tabla 10.</i> Relación entre clima organizacional y motivación intrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú	71
<i>Tabla 11.</i> Prueba de chi-cuadrado de pearson para la correlación entre clima organizacional y motivación intrínseca	71
<i>Tabla 12.</i> Relación entre clima organizacional y motivación extrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú	73
<i>Tabla 13.</i> Prueba de chi-cuadrado de pearson para la correlación entre clima organizacional y motivación extrínseca	73
<i>Tabla 14.</i> Relación entre clima organizacional y motivación trascendente de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú	74

Tabla 15. Prueba de chi-cuadrado de pearson para la correlación entre clima organizacional y motivación trascendente75

Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario para evaluar la percepción del clima organizacional y motivación, laboral.....	91
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	96
Anexo 3. Validación del instrumento.....	97
Anexo 4. Constancia del Banco de Crédito del Perú.....	103
Anexo 5. Lista de la población de estudio.....	104

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos del Banco del Crédito del Perú. Este trabajo desarrolla un estudio correlacional con un diseño no experimental transversal. Participaron en el estudio 140 trabajadores calculado de una población finita de 240 clientes internos de doce (12) agencias del Banco de Crédito del Perú de la Región 1. Para medir clima organizacional: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se utilizó el CL-SPC de Palma y el instrumento adecuado por Campos (2012), aplicado por Cuadra y Veloso (2009), para medir la variable motivación laboral: intrínseca, extrínseca y trascendente, ambos instrumentos valoran las respuestas en la escala de Likert. Los resultados, mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson, demuestran que existe correlación entre clima organizacional y motivación laboral, obteniéndose un coeficiente de 17,277 (p-valor=0,002). Entre clima organizacional y la dimensión motivación intrínseca, un coeficiente de 34,743 (p-valor=0,000); así mismo respecto a la dimensión motivación extrínseca, un coeficiente de 8,275 (p-valor=0,082) y respecto a la dimensión motivación trascendente, un coeficiente de 30,866 (p-valor=0,000). Se llega a la conclusión que la motivación laboral está determinada por el nivel de clima organizacional que experimentan los clientes internos de la entidad financiera, sin embargo, no se experimenta mayor motivación extrínseca a pesar que exista un clima favorable.

Palabras claves: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación trascendente.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the perception of the organizational climate and the motivation of the internal clients of Banco Crédito Perú. This work develops a correlational study with a non-experimental cross-sectional design. The study included 140 workers from a finite population of 240 internal clients of twelve (12) agencies of the Bank of Credit of Peru of Region 1. To measure organizational climate: personal fulfillment, labor involvement, supervision, communication and working conditions, We used the CL-SPC de Palma and the appropriate instrument by Campos (2012), applied by Cuadra and Veloso (2009), to measure the labor motivation variable: intrinsic, extrinsic and transcendent, both instruments value responses on the Likert scale . The results, using the Pearson chi-square test, show that there is correlation between organizational climate and labor motivation, obtaining a coefficient of 17,277 (p-value = 0.002). Between organizational climate and the intrinsic motivation dimension, a coefficient of 34.743 (p-value = 0.000); (P-value = 0.082) and with respect to the transcendent motivation dimension, a coefficient of 30.866 (p-value = 0.000). It is concluded that the motivation to work is determined by the level of organizational climate experienced by the internal clients of the financial institution, however, there is no greater extrinsic motivation despite the favorable climate.

Key words: Personal fulfillment, labor involvement, supervision, communication, working conditions, intrinsic motivation, extrinsic motivation, transcendent motivation.

Introducción

La presente investigación pretende determinar la percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco del Crédito del Perú de la Región 1.

El clima organizacional y la motivación laboral son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones, las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas. Está fuertemente vinculado con la interacción de las personas ya sea actuando grupalmente o de forma individual, con la estructura de la organización y con los procesos; y por consiguiente influye en la conducta de las personas y el desempeño de las organizaciones.

Asimismo las entidades bancarias hoy en día toman este tema del “clima organizacional y motivación laboral” de manera más seria y las directivas de estas organizaciones han desarrollado planes donde periódicamente evalúan a sus clientes internos para observar el rendimiento laboral, debido a que es una empresa que brinda servicios y permanente tienen interactividad con los clientes, quienes perciben en la atención como se encuentra el ambiente laboral y el desempeño de los funcionarios del banco.

En este sentido el objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y motivación laboral por los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1. La investigación consta de cinco capítulos donde el contenido se explicará a continuación en una forma breve y precisa.

El primer capítulo, presenta el problema de investigación mediante la descripción de la situación problemática que permitió plantear la formulación del problema a nivel general y específico de acuerdo a las dimensiones de las variables de estudio. Igualmente se establecieron los objetivos, como la justificación del trabajo de investigación. Además se desarrolla la presuposición filosófica.

El segundo capítulo, desarrolla una revisión de la literatura mediante los antecedentes en los que se identifica la metodología aplicada a estudios similares. También se plantea un breve desarrollo teórico del origen, enfoques y conceptos de ambas variables de estudio. Se presenta el marco conceptual que legitima conceptualmente las variables de acuerdo al presente estudio.

El tercer capítulo, se explica los materiales y métodos que tipifica el estudio, detallando el tipo y diseño de investigación, la identificación y operacionalización de variables. También se define la población y muestra. En cuanto al instrumento se ha realizado la descripción del diseño de la escala utilizada y su respectiva confiabilidad. Además se menciona el tipo de análisis estadístico utilizado para la prueba de hipótesis.

En el cuarto capítulo, presentan los resultados de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados, detallando la prueba de hipótesis y la interpretación especificando los coeficientes que determinan las significatividad de los resultados. La discusión es planteada por las limitaciones del estudio, resultados comparados con la teoría, con otros resultados y la evaluación de las hipótesis.

En el último capítulo, se esbozan las conclusiones de acuerdo a los resultados en relación a los objetivos generales y específicos. Por último se expone las recomendaciones tanto para nuevas investigaciones y necesarias en la toma de decisiones de la unidad de análisis.

CAPÍTULO I

El problema de investigación

Descripción de la situación problemática

El clima organizacional es una característica del medio ambiente laboral, percibida directa o indirectamente por los miembros de las instituciones; ello condiciona el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, según Guédez (1998), citado por Vega, Botello y Partido (2007). Según Litwin y Stringer (1968), adquiere tal importancia debido a que atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización, citado por Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006). Por otra parte, la motivación laboral, según Dunnette y Kirchner (2007), citado por Ramirez (2009), consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios, siendo un impulso que permita lograr y mejorar nuestras expectativas de vida, un impulso emocional el cual permita dar un plus en las actividades cotidianas (Rodríguez y Ramírez, 2004, citado por Ramirez, 2009).

Según Vroom (1964), citado por Sanz (2012), la motivación laboral se centra en la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre la posibilidad de que su forma de realizar su trabajo o desarrollar determinados comportamientos conlleve a la consecución de un determinado resultado, es decir, la gente se sentirá motivado a

realizar las cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla.

Según Kolb, D. (1996), citado por Carrillo (2000), el clima organizacional y la motivación laboral son dos importantes indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones, las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas. Se han vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo, constituyéndose en elementos mediatizados de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan la expresión de la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento, según Álvarez (1998), citado por Carrillo (2000).

En las organizaciones del siglo XXI las habilidades de la fuerza de trabajo y su coordinación deberían constituir la base para la creación de ventajas competitivas sostenibles, es lo que verdaderamente las diferencia y crea valor en ellas. Las otras fuentes de ventaja competitiva tradicional (tecnología de procesos y productos, acceso o proteccionismo, localización, etc.) son susceptibles de imitarse, estandarizarse o de ser substituidas. En palabras Delgado (2002), “en el momento actual el talento es valor, diferencias por excelencia y la competitividad de las empresas estará directamente relacionada con la capacidad que las empresas tengan para atraer, desarrollar y retener talento”, citado por Gallardo, Yvern y Sellarés (2007).

Hoy en día, aún existen empresas que no le dan la suficiente importancia al tema de clima organizacional y en realidad son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier empresa. Por ese motivo se define el problema relacionado como un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, la cual

puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran, citado por Navarro, Santillán y Bustamante (2007).

En tal sentido, de acuerdo a la presencia de determinados comportamientos por parte de los clientes internos frente a las tareas encomendadas según sus puestos, es necesario poder identificar cuáles son los factores que les permiten o no sentirse realizados dentro de la empresa o cuales serían los motivos específicos para lograr la consecución de los objetivos generales de su centro de trabajo, dado que encontrándonos próximas a desarrollar temas cruciales como el clima organizacional y motivación laboral, pudimos observar que muchos de ellos encuentran satisfacción en lo que hacen ya sea por sentirse solo motivados por alguna bonificación adicional o sin ningún afán de recibir incentivos para lograr sentirse realizados profesionalmente, cabe mencionar que en otro grupo se percibe insatisfacción por el reconocimiento de sus labores generando un clima hostil y muchas veces difícil de lidiar por parte de sus líderes, es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo desarrollar la correlación que existe entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral por los clientes internos del Banco de Crédito del Perú.

Formulación del problema

En el presente trabajo se describe, como problema, la percepción sobre el clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco del crédito del Perú de la Región 1. En la cual muestra algunos factores en este trabajo de investigación.

Problema general

¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos del Banco de crédito del Perú de la Región 1?

Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la motivación intrínseca de los clientes internos del Banco del crédito del Perú?
- ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la motivación extrínseca de los clientes internos del Banco del crédito del Perú?
- ¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la motivación trascendente de los clientes internos del Banco del crédito del Perú?

Objetivos

Objetivo general

Este proyecto de investigación tiene como objetivo:

Determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral por los clientes internos del Banco del crédito del Perú.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre clima organizacional y la motivación intrínseca de los clientes internos del Banco de crédito del Perú.
- Determinar la relación entre clima organizacional y la motivación extrínseca de los clientes internos del Banco de crédito del Perú.

- Determinar la relación entre clima organizacional y la motivación trascendente de los clientes internos del Banco de crédito del Perú.

Justificación de la investigación

Teórica

Este trabajo es importante porque gracias a la afirmación teórica permite determinar la percepción del clima organizacional y motivación laboral por los clientes internos, utilizando como herramienta de medición la encuesta teniendo en cuenta ciertos aspectos que permitirán medir la capacidad de los trabajadores, de manera que se puedan corregir aquellos puntos para lograr un nivel del clima organizacional dentro y fuera de la organización midiendo la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales.

Este análisis se efectuará en la empresa del BCP – Banco de crédito del Perú de la Región 1, durante el periodo 2016.

La Región 1 se divide por:

- Agencia Chosica - Plaza de armas
- Agencia Chosica - 28 de julio
- Agencia Chaclacayo
- Agencia Huaycán
- Agencia ATE
- Agencia Puruchuco
- Agencia Productores
- Agencia centro bancario

- Agencia Mall Aventura Plaza
- Agencia San Luis
- Agencia Zárate
- Agencia Nicolás Ayllón

Metodológica

Siendo una investigación de tipo correlacional, porque se intentará encontrar una relación entre la variable predictora de clima organizacional y variable criterio de motivación laboral de los clientes internos del Banco del crédito del Perú ubicados por la Región 1. El instrumento para obtener los datos está diseñado a través de la realización de encuestas a los clientes internos de dichas empresas.

Institucional

La información obtenida le servirá como una orientación para los empresarios para que mejoren su nivel de la percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos tanto individual como relacional. Además, este formará parte la base de datos del Banco del crédito del Perú, y teniendo como propósito de servir como antecedente para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación.

Social

En el aspecto social este trabajo pretende brindar un aporte a los empresarios ya que gracias a los resultados de la investigación ellos podrán orientarse y corregir los puntos débiles y fortalecer sus habilidades tanto a nivel individual como relacional en sus empresas para que su nivel de percepción de los clientes internos sea mejor.

Presuposición filosófica

Una vez creada la tierra con su abundante vida vegetal y animal, fue introducido en el escenario el hombre, corona de la creación para quien la hermosa tierra había sido aparejada. A él se le dio el dominio sobre todo lo que sus ojos pudiesen mirar (White, 1957). En medio de tanta conmoción y cambios repentinos que hoy se vive, la estabilidad ha de ser el puntal que permita sobrevivir como sociedad y las empresas necesitan ser estables para que haya un compromiso bueno y firme. Eso significa que las empresas necesitan más personas comprometidas a reconocer la función que suelen desempeñar en las organizaciones y listas para aprender principios bíblicos de compromiso con la misión. Nehemías estaba identificado con su empresa en particular. Aunque estaba en otro país, su meta era algún día regresar al suyo y su deseo reconstruir los muros de Jerusalén a fin de mantener su pertenencia y vinculación con la gente de Jerusalén. Nehemías usó dos puntos de motivación, en primer lugar, apeló a su autoestima, les dijo: “Somos el pueblo de Dios. No deberíamos estar viviendo en medio de ruinas. Sin embargo, ¡miren a su alrededor!, los muros están en el suelo, el lugar es un desastre y es solo un montón de escombros”. Al dramatizar el problema, Nehemías apeló a unos motivadores internos: la autoestima y la gloria de Dios. Habría podido utilizar premios e incentivos, pero era lo suficientemente listo para saber que los motivadores externos solo funcionan con los niños, en segundo lugar, Nehemías utilizó la motivación y convocó las tropas con este grito de guerra. Con aquellas palabras, inspiró a su equipo para que realizara lo que hasta entonces les había parecido imposible. Todo lo que hizo falta fue la motivación correcta. Nehemías vio que los muros que rodeaban a Jerusalén no serían reconstruidos mientras no hubiera alguien que se levantara y comprometiera a la ciudad. Hacer esto exigió tiempo, recursos, esfuerzos y energías. La mayor motivación de la vida no es la externa ni la interna, sino la eterna

(Warren, 2005). Nehemías creyó en el compromiso de Dios con el éxito. Nehemías creyó y reclamó el éxito de Dios para sí mismo. La conducta de Nehemías ejerció una gran influencia sobre la mente de sus colaboradores acerca de cómo hacer frente a las vicisitudes y tomar las cosas con un compromiso en la reconstrucción de Jerusalén. Se aferró a Dios con fe inquebrantable, avanzó con confianza creyendo que Dios daría a su obra grandes y preciosas victorias. Con humildad, mansedumbre y pureza, Nehemías sabía lo que era y tenía que hacer, se comprometió desde el inicio con su proyecto y vio culminado su propósito confiado en Jesús, citado por Cruz (2015).

Canale (1999), citado por Turpo (2013), observó que la cosmovisión es un conjunto de ideas básicas acerca de la realidad que, como consecuencia de su naturaleza general y su amplio espectro, condiciona toda la gama del pensamiento y la acción de los hombres, funciona con presuposiciones que están directamente implícitas en el proceso por medio del cual los seres humanos comprendemos la realidad y nos relacionamos con ella. Así la cosmovisión es una perspectiva totalizadora acerca del origen, propósito y destino de la vida humana y del universo, que determina nuestros valores éticos y nuestra conducta diaria (Rasi, 1991).

CAPÍTULO II

Marco teórico

Antecedentes de investigación

El trabajo de investigación El Burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y la motivación laboral, en el sector de los municipios de la provincia Tarragona – España, realizado por I Grau, Tomás y Vallejo (2004). Determinaron que las variables del modelo de las características del puesto (MCP) son predictoras de los niveles de burnout y de síntomas psicósomáticos en el trabajo (BSP) y examinar si el clima organizacional pronostica los niveles BSP. Se trabajó con una muestra aleatoria de 137 sujetos, pertenecientes a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona. Se aplicó cinco instrumentos. El coeficiente de consistencia interna obtenido, para los 30 ítems, es de Alpha 0.8636. Así mismo, se detecta que la despersonalización es pronosticada positivamente por la Retroalimentación Social (a $p < 0.05$) y negativamente por la Satisfacción General (a $p < 0.01$), la Satisfacción con la Seguridad del Puesto (a $p < 0.05$) y la Satisfacción Social (a $p < 0.05$). Así, una importante Variedad de Destrezas incide en la aparición de las manifestaciones PS-3 (a $p < 0.05$) y PS-18 (a $p < 0.05$). De igual forma, la Importancia de las Tareas anticipa negativamente algunos problemas de respiración (PS-12; a $p < 0.05$). La Autonomía en el trabajo incide negativamente en la sudoración corporal (PS-6; a $p < 0.01$) y sudoración de las extremidades superiores como las manos (PS-23; a $p < 0.05$). Se concluye, globalmente las variables del MCP son preventivas y predictoras de las dimensiones del Burnout, y que ciertas variables del clima organizacional, implican consecuencias negativas para el trabajador con la aparición de considerables síntomas de Burnout y manifestaciones psicósomáticas.

El trabajo de investigación Grado de supervisión, como variable moderadora clima organizacional y motivación laboral, en una organización estatal chilena, realizado por: Peralta y Besio (2009). Ha establecido el impacto del Grado de Supervisión como variable moderadora de la relación entre motivación y clima organizacional, en este estudio se conceptualizó como un constructo con dos polos, estrecho o lejano. Se trabajó con una muestra aleatoria de 149 empleados del personal de organizaciones del sector público (65%) y privado (35%) de la ciudad de Arica, tenían un jefe directo. De éstos, el 57% eran hombres y el 42, 3% eran mujeres. Se utilizó un instrumento elaborado por Cuadra y Veloso (2007), para medir grado de supervisión, presentan los coeficientes de fiabilidad, los que van desde 0,79 a 0,92, respecto de su validez estructural, se evidenció un factor de segundo orden que explicó el 60% de la varianza, al que se denominó “Clima General”. Así mismo, Motivación laboral fue evaluada mediante una encuesta tipo Likert construido ex profeso, cuya confiabilidad fue de 0,91 y goza de buena validez factorial, conformando un factor único que explica el 65% de la varianza. Los resultados encontrados evidencian que el impacto sobre variables como la motivación y clima laboral está fuertemente mediado por grado de supervisión. Finalmente, se discute la relevancia de este efecto moderador en el ejercicio del liderazgo de los ingenieros que ejercen tanto una supervisión directa como indirecta. Cabe recalcar que las variables que se ven más afectadas son motivación y clima de organizacional.

El trabajo de investigación clima organizacional y motivación laboral en empresas de telecomunicaciones: Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada), en el sector de las telecomunicaciones en Bogotá, realizado por Espitia (2006). Describió y comparó los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional, en empleados de una empresa pública y una privada. Se realizó un muestreo aleatorio para escoger al 10% de empleados del área ocupacional

administrativa; la muestra de trabajadores encuestados fue de 60, de los cuales 30 pertenecen a la empresa pública, y 30 a la empresa privada. Con el propósito de obtener un diagnóstico más claro y preciso, se consideraron algunas variables demográficas como: tipo de empresa, estado civil, sexo, nivel de estudios, edad, ingreso promedio mensual, antigüedad y salario. El coeficiente de consistencia interna obtenido, para los 18 ítems, es de Alpha 0.50. Así mismo, entre las variables grupo de trabajo y recompensa se reporta una correlación positiva de 0,450. Bellsouth puntuó muy alto en la percepción de normas de excelencia. Los variables de afiliación y salario correlacionan negativamente (-0,487); esta asociación explica que a las personas que poseen una alta valoración por el salario para satisfacer necesidades no les interesa mantener relaciones positivas en su trabajo, o viceversa. Tiene como resultado, que no existen diferencias significativas en cuanto al clima y la motivación laboral entre los empleados de una empresa pública y una privada en el sector de las telecomunicaciones, contra la creencia popular de la existencia de un compromiso relativamente bajo en las empresas del Estado. Las diferencias pueden ser en lo cultural, legal y jurídico.

El trabajo de investigación, clima en personal y motivación laboral de entidades universitarias: En instituciones universitarias privadas en Lima, Perú, realizado por Carrillo (2000). Estableció que las características del personal de entidades universitarias de gestión particular en relación al sexo, grupo ocupacional y tiempo de servicio. Se realizó un muestreo que estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima, Perú. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClelland y Litwing, está diseñado con la técnica de Likert, contiene 15 Ítems y tiene como coeficiente Alfa de Cronbach 0.05. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas. Así mismo, se evidencia en el grupo una tendencia a presentar niveles medios en cada uno de los tipos

de necesidades. Niveles altos de poder se detectan en un 12% los varones y un 5% de mujeres; 13% de docentes y en un 10% de trabajadores con más de 5 años de tiempo de servicios. Resalta una necesidad de afiliación alta en un porcentaje de 12% en varones y 11% de docentes. No se detectan puntajes altos en la necesidad de logro. En relación al clima, se evidencia en un 75% de todos los casos, una percepción buena de la misma; un 23% de las mujeres, 19% de trabajadores administrativos y un 20% de quienes tienen hasta 5 años de servicio, perciben el clima laboral como Ineficaz. En tal sentido, las características de motivación laboral y de clima detectadas hace inobjetable la necesidad de optimizar su funcionamiento con una debida orientación hacia las metas y atendiendo las fortalezas del grupo y de la institución.

Bases teóricas

Origen del clima organizacional

El origen del clima organizacional alude a su formación dentro de la teoría de relaciones humanas. Sus nociones de proceso de inserción están asociadas a la sociología y a la etapa de la psicología industrial.

Méndez (2006), citado por Solarte (2013), menciona que el concepto de clima organizacional se origina en la teoría de las relaciones humanas, dado que el hombre tiene una función laboral en un entorno social de ambientes complejos y dinámicos como instituciones compuestas de personas y colectividades que generan comportamientos diversos que afectan al ambiente. A partir de 1939, cuando Roethlisberger y Dickson relataron el experimento realizado en Hawthorne, la teoría de las relaciones humanas pasó a dominar la teoría administrativa, según Chiavenato (2006). Tras los resultados de Hawthorne en 1924, se muestra como los aspectos

sociales afectan al comportamiento y el desempeño de los empleados contribuyendo al establecimiento de la parte organizacional del área. Según Etzion (1998), la teoría de las relaciones humanas nació de una reacción contra el enfoque formal clásico, destacando el papel de la comunicación, de la participación y del liderazgo, necesarias para el clima organizacional, existiendo factores psicosociales que influyen directamente en el clima, citado por Contretas, Juárez, Barbosa y Uribe (2010).

La sociología de las organizaciones tiene como una tradición más organicista que la sociología del trabajo. Busca comprender como las organizaciones se bloquean, se desarrollan, declinan o desaparecen. Parte de un presupuesto básico, el de la cooperación y desde el mismo tiende a comprender la acción de los actores comprometidos en situaciones organizacionales, según Méndez (2006), citado por Solarte (2013).

Según Montero (1993), citado por Álvarez (2006), la tradición de la sociología de las organizaciones esta originalmente ligada a los trabajos de Weber sobre la burocracia y tanto en Estados Unidos como en Europa los primeros grandes trabajos de investigación se realizaron en este campo, pues las empresas ocupan hoy en día un lugar creciente en las prácticas sociales, y paralelamente los empresarios también ocupan un lugar creciente en las sociedades. En este sentido, las empresas se afirman, como instituciones centrales de nuestras sociedades, mientras que otras como las políticas, retroceden su campo de acción frente a los procesos de globalización, en tanto que la empresa es, simultáneamente, un lugar de producción de bienes o servicios, pero también una organización y, a su vez, una institución, por lo que debe ser aprehendida en todas sus dimensiones, sean económicas, sociales o culturales, citado por Álvarez (2006).

El desarrollo de la psicología industrial, también desempeña un rol muy importante en el estudio del clima organizacional dentro de una organización. Según Blum y Naylor, 1992, citado por Keith-Newstrom y W (1991), esta disciplina se basa en los datos, las generalizaciones y los principios básicos de la psicología; utiliza los métodos prescritos en la disciplina madre, puesto que aplica las técnicas de la psicología al campo industrial y los problemas propios de ella, la psicología industrial formula y modifica procedimientos para satisfacer las condiciones en las empresas.

Es imprescindible recordar que la incursión de la psicología en el ámbito empresarial tuvo origen en el área experimental, y como en la mayoría de disciplinas científicas, se presentaron a partir de las guerras mundiales, citado por Forero y Toro (2004).

El objetivo de la psicología industrial es el análisis de las características humanas que cada tarea exige a su ejecutante, y una selección científica de los empleados. En esta etapa la psicología industrial se vuelve hacia los aspectos pre-comprendidos conformados tanto en términos cognitivos como morales y emocionales, citado por Aguerre (2004).

Enfoques del clima organizacional

Enfoque objetivo de Forehand y Gilmer.

Ambos autores, plantean el clima organizacional como un conjunto de características permanentes que describen una organización, como un sistema abierto y como una visión fenomenológica.

El clima organizacional es visto como un factor puramente objetivo, o desde un enfoque estructural, los teóricos, como Forehan y Gilmer (1984), citado por Maldonado, Pérez y Uzcátegui (2006), lo definen como un conjunto de características permanentes, tales como: el tamaño de la organización, la estructura organizativa, la complejidad de los sistemas organizacionales, el estilo de liderazgo y las orientaciones de las metas, sin embargo, es importante señalar que, dentro de este enfoque, la complejidad de los sistemas organizacionales se refiere tanto al número de componentes, como al número y naturaleza de las interacciones entre ellos y se relaciona específicamente con la dirección y la complejidad de la comunicación.

En la misma dirección, Rousseau (1988), citado por Chiang, Martín y Núñez (2010), basado en la noción de organización como sistema abierto de Katz y Kahn (1966) equivalente a clima resultante de un número de factores que reflejan la cultura total de la organización.

Esto es la globalidad como visión del clima en tanto ambiente total, experimentado por los habitantes, es decir, fenomenológicamente como realidad externa percibida y como exterior al individuo, pero que contribuye a su naturaleza con consecuencia en su comportamiento y actitudes, citado por Chiang, Martín y Núñez (2010).

Enfoque Subjetivo de Halpin y Crofst.

Ambos autores, se plantean al clima organizacional como la opinión que el empleado se forma de la organización y la percepción del significado que tiene de sus necesidades sociales.

Halpin y Crofts (1963), citado por Maldonado, Pérez y Uzcátegui (2006); el enfoque subjetivo, es la percepción de los miembros de la organización lo que define el clima, plantean un punto importante del clima: El espíritu, término que indica la percepción que el trabajador tiene de que sus necesidades sociales se están satisfaciendo y disfruta del sentimiento de la labor cumplida. Según Kozlowski y Doherty (1989), citado por Maldonado, Pérez y Uzcátegui (2006), otro aspecto, al que en este enfoque se le asigna gran valor, es el de la percepción que tienen los trabajadores del comportamiento de sus superiores.

Según Goncalves (2000), citado por Aguirre, Campos y Mendez (2013), menciona que el clima organizacional dentro de las instituciones se refleja en las estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación y estilo de liderazgo. Los dos últimos elementos, de acuerdo con Brunet (2004), se ubican en los procesos organizacionales.

El enfoque subjetivo según Halpin y Crofts (1970), citado por Niño, Rodríguez y Cárdenas (2009), sustentan la propuesta del modelo de intervención PMCO, entendiéndose el clima organizacional como las percepciones que tienen los colaboradores sobre su dinámica, es decir su estructura, modelos de gestión, estilos de liderazgo, actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en la organización.

Joyce y Slocum (1979), citado por Vázquez (1992), por su parte manifiestan que las necesidades sociales surgen de la percepción que los individuos tienen del ambiente y de su intersubjetividad. Para James y Sells (1981), citado Chiang, Martín y Núñez (2010), lo definen como las representaciones cognitivas del individuo de eventos situacionales relativamente cercanos, expresadas en términos que reflejan el significado psicológico y la significatividad de la situación para el individuo.

Enfoque sintético Litwin y Stringer.

Ambos autores plantean el clima organizacional como la percepción que tiene el individuo sobre el desarrollo del sistema de la organización desde descripciones psicológicas y sobre los factores ambientales que existen dentro de la misma.

Según Schneider, citado Chiang, Martín y Núñez (2010), las percepciones del clima son descripciones psicológicamente fundamentales en las que hay acuerdo para caracterizar las prácticas y procedimientos de un sistema. A través de ellas, un sistema puede crear varios climas donde las percepciones fundamentales funcionen como marco de referencia para conseguir una congruencia entre la conducta y las prácticas, y procedimientos del sistema.

Según Goncalves (1997) el clima organizacional es la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y procesos organizacionales como parte de un sistema y de las interacciones entre características personales y organizacionales, de acuerdo a Martínez, (2000) citado por Niño, Rodríguez y Cárdenas (2009), las que afectan, directa o indirectamente, el comportamiento de las personas dentro de una organización. Según Brunet (1999), citado por Niño, Rodríguez y Cárdenas (2009), a su vez, el comportamiento organizacional es la respuesta directa al comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales.

Según James & Jones (1974), citado por Niño, Rodríguez y Cárdenas (2009), el clima organizacional se puede abordar como una percepción de factores ambientales haciendo referencia a una medida múltiple de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales, reconociendo que los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados puedan afectar la percepción de clima.

Según Domínguez, Sánchez y Torres (2010), citado por Aguirre, Campos y Mendez (2013), el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización. Al ser una función institucional que se crea, se puede intervenir sobre él. No es sólo un concepto o un fenómeno cuyo conocimiento nos ayudará a entender mejor el funcionamiento de las organizaciones, sino un concepto de intervención que permite la mejora de los resultados organizacionales.

Teoría del clima organizacional

Clima organizacional.

Un acercamiento conceptual al clima organizacional puede ser explícitamente mediante los criterios de percepción y conocimiento.

El clima organizacional o laboral se concibe como un conjunto de percepciones de los individuos con respecto a su medio interno de trabajo considerando la interacción entre los elementos individuales, características y procesos de la organización, según Schneider, Ehrhart y Macey (2011). Para McKnight y Wenster (2001) esa percepción también es sobre conductas que son esperadas y recompensadas. Según Brunet (2002), la percepción, primeramente, es colectiva y se traduce mediante las actitudes subyacentes a los valores, a las normas y a los sentimientos que los empleados tienen ante su organización.

Así mismo, las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, son las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo, según Rodríguez (1999), y el conocimiento que tiene el personal acerca de su empresa, organización y con el

objetivo de su grado de desarrollo personal que prevé alcanzar en la empresa. Se puede afirmar a partir de ello, que se caracteriza por el entusiasmo, el optimismo y el trabajo en equipo, según García (1987), citado por Toro, Ochoa y Vargas (2004). Las percepciones compartidas por un grupo de individuos miden su entorno mediante su estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos y ambiente laboral en general según Brow (1991), citado por Jiménez (2007).

Dimensiones.

Realización personal

La realización personal hace referencia a la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades del buen desempeño laboral y al compromiso relacionado con la creatividad.

Según Boyatzis (1982), citado por Gil (2007), el buen desempeño laboral con la realización característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo. Tomando en consideración los componentes de la competencia, Le Boterf (2001) la construcción es a partir de una combinación de recursos (conocimiento, saber hacer, cualidades o aptitudes), y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño. Podría decirse que posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer una profesión, puede resolver problemas profesionales de forma autónoma y flexible y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo, Bunk (1994). El concepto de uno mismo y la realización personal permiten predecir unas conductas

concretas que a su vez predicen el desempeño, según Hooghiemstra (1992), citado por Gil (2007).

El compromiso involucra tanto a los individuos que se encuentran al mismo nivel con sus superiores, haciéndolos sentir motivados y contagiados de la manera como realizan sus tareas, así la realización personal se vincula no solo con la creatividad, sino con una gran razón motivadora, ya que estimula a que las personas piensen en lo que están haciendo, lo cual es la característica más sobresaliente de los trabajadores creativos, según Romo (1997). Se hace referente la realización a la creatividad, mediante características especiales, tanto personales (fuerte motivación por el trabajo, independencia, autonomía, inconformismo, alto nivel energético, centro de control interno), como intelectuales (su originalidad, flexibilidad, humor, coeficiente intelectual), éstos factores conforman el comienzo de un desarrollo dentro de la organización, que implica el sentirse bien consigo mismo y con todo aquel que se encuentre alrededor del individuo, generando un proceso de relaciones bien encaminadas y girando en sentido positivo hacia la obtención de un mayor compromiso por parte de los colaboradores, según Varela (1991), citado por Toro, Ochoa y Vargas (2004).

Involucramiento laboral

El involucramiento laboral hace referencia a la identificación de los valores y compromiso.

La identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, mediante la actitud de valoración del recurso humano, por parte de la empresa, por ello existe compromiso de su labor con su creatividad y con el desarrollo de sus potencialidades del involucramiento de los

trabajadores y en lo posible de sus organizaciones, a la misión y a los objetivos de la empresa, citado por Fernández (2001).

Denison (1991), citado por Maldonado, Pérez y Uzcátegui (2006), ha establecido que el involucramiento es una cualidad relativamente permanente del ámbito interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. Esta definición enfatiza en las características descriptoras de la organización, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo.

Involucramiento de los trabajadores mediante la organización de la empresa por medio de su misión y objetivo, así mismo la política de relaciones cooperativas exige, por definición una actitud de valoración del recurso humano, por parte de la empresa, el compromiso con su labor, con su creatividad y con el desarrollo de sus potencialidades, citado por Fernández (2001).

Supervisión

La supervisión hace referencia al conocimiento colectivo, como una actividad de servicio u orientada a valores, que da lugar a la adaptación y al establecimiento de las exigencias requeridas al trabajador.

Según Fernández (2006), citado por Ussher (2008), la supervisión deberá tratar, en este punto, en generar procesos para que se produzca creativamente el conocimiento colectivo y para que un campo dinámico de saberes no se agote en la repetición institucional de certezas generando condiciones de transversalidad conceptual, metodológica, institucional.

Según Wiles (1999), citado por I Raventós (1979), la supervisión es una actividad de servicio para que se pueda realizar y optimizar la situación de enseñanza, aprendizaje, de tal forma que se cree un ambiente adecuado para poder tomar correctamente las decisiones, pertinentes por parte de maestros y directores; es decir, la supervisión le interesa el mejoramiento del proceso por medio del cual se toman las decisiones. Citado por Aristu (2000), la supervisión es una actividad orientada hacia valores y hacia el proceso, y en ella los temas de trabajo del supervisando se transforman en temas de aprendizaje.

Comunicación

La comunicación hace referencia al grado de circulación de información técnica dentro de la organización, que permitirá una adecuada toma de decisiones para el logro de los objetivos y metas que se propongan.

Según Hampton (1997), citado por Jiménez (2007), la comunicación es un proceso que suministra la información técnica, relacionada con la coordinación y con la motivación de todas las partes de la organización que se mide en relación al control, motivación, expresión emocional, información. De acuerdo con Cano (2005), la comunicación es el proceso de transmisión y circulación de la información dentro de la organización, incluyendo todo tipo de información, sea formal o informal, verbal o no, citado por Pinedo (2011).

Según Madrigal (2006), citado por Pinedo (2011), la comunicación proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para conocer sus debilidades, fortaleza, oportunidades y amenazas, lo que les permitirá una adecuada toma de decisiones para el logro de los objetivos y metas que se propongan, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Condiciones laborales

Como un reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Según Brunet (2002), es un conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio del rendimiento laboral, no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo, sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales. Para Chiavenato (2000) define las condiciones laborales, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, citado por Almeida (2013).

Origen de motivación laboral

Los inicios de la motivación laboral se refieren a los aportes desde un enfoque filosófico, posteriormente en la década de los 50, su origen conceptual y formal, desarrollaría numerosos esfuerzos por sistematizarlas.

Según Davis & Newstrom (1993), su desarrollo conceptual se torna histórico e implica la participación de diversas disciplinas. Su origen se halla en la filosofía, dada por las contribuciones de autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino. Más tarde, Charles Darwin propondría la idea de instinto y su origen genético, y William James popularizaría la teoría del instinto de la motivación humana, idea que los etólogos modernos denominaron patrones de acción fija, citado por Ramírez, Abreu y Badii (2008).

Por otra parte, para su desarrollo conceptual formal, Robbins, citado por Carrillo (2000), asume que a mediados del siglo XX surgieron las primeras teorías sobre la motivación y, a partir de este momento, se empezaría a relacionar el rendimiento laboral del trabajador y su satisfacción personal con su motivación a la hora de desarrollar su trabajo, citado por Sanz (2012). De igual manera, Robbins & Judge (2009), citado por Herrada y Marin (2013), destacan la década de 1950 como un periodo fructífero para el desarrollo de los conceptos de la motivación, pues se formularon cuatro teorías específicas sobre ella, las que aun cuando hoy son muy atacadas y cuestionables en términos de su validez, es probable que constituyan las explicaciones mejor conocidas acerca de la motivación de los empleados. Sin embargo, Robbins (2004), citado por López (2014), menciona que en esa época se formulan tres teorías, que a pesar de poner en juicio su validez, plantea que la forma de dirigir depende de lo que los directivos piensen respecto al comportamiento de los empleados, dejando atrás prácticas de la primera década del siglo XX, por Frederick Taylor, mediante el uso de dos motivadores: el salario y la pereza, cobrar lo más posible y hacer lo menos posible.

Al respecto, la consecución de los fines organizacionales llevaron a Taylor en los primeros años del siglo XX, a fundamentar la primera escuela que aborda la problemática del trabajo humano en las organizaciones, a partir de ahí, crece la preocupación por el lado humano del trabajo, hasta el punto de convertirse en la principal función de los directivos mediante la integración de las motivaciones individuales en los fines organizacionales, a partir de aquí han proliferado diferentes teorías sobre motivación laboral, unas fundamentándolas en la minimización de las necesidades del trabajador, otras acentuando las dimensiones sociales del trabajador, citado por Ramírez (2001).

Modelos teóricos de motivación laboral

Teoría bifactorial (Herzberg, 1966).

La teoría bifactorial, se plantea como el equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores, a través de los cuales se relaciona con la satisfacción e insatisfacción laboral, donde abarca las condiciones del desempeño personal.

Según Herzberg, citado por Sanz (2012), la motivación laboral se basa en un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores, si las condiciones de higiene son inadecuadas se experimenta sensaciones de insatisfacción laboral. Así mismo Daft y Marcic (2006), los factores de higiene son externos, evitando disgustos a los trabajadores, es decir, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones de trabajo. Sin embargo, Orgemer (2002) dice que los factores motivacionales son intrínsecos a la tarea, están relacionados con las necesidades de desarrollo psicológico, considerando y promoviendo las aptitudes que tienen las personas para realizar cosas, citado por Morales (2009).

En la misma dirección, Espinoza (2005), basado en la satisfacción e insatisfacción laboral, el contexto del puesto, hace referencia al escenario de trabajo, en el cual el trabajador se desenvuelve, así mismo Herzberg sugiere que las organizaciones serían más efectivas en situaciones donde el trabajo esté estructurado para maximizar la oportunidad de la necesidad de satisfacción. Según Treviño (2000), citado por Zaleta (2012), estos factores higiénicos previenen únicamente la insatisfacción, sin embargo, el conjunto de factores relacionados al contenido del puesto (tareas y deberes) producen un efecto de satisfacción duradera induciendo a un aumento de la productividad.

A través de los cuales, para Herzberg (1959), los factores higiénicos como los motivacionales llevan a los empleados a un estado neutral de satisfacción, por lo que no constituyen factores fuertemente motivadores; según Schermerhorn (2004), por ente influyen en la insatisfacción laboral las políticas organizacionales, la calidad de la supervisión, las condiciones de trabajo, el sueldo o salario base, las relaciones con los compañeros, las relaciones con los subordinados, el status y la seguridad, es decir, la teoría de factores, la satisfacción y la insatisfacción laborales son dimensiones separadas y así el mejoramiento de un factor de higiene, como las condiciones de trabajo, no hará que las personas se sientan satisfechas con su trabajo, evitará que se sientan insatisfechas , citado por Olaya, Mercado y Cepeda (2014).

Según González y Olivares (2004), el modelo bifactorial hace referencia a las necesidades de la organización, este modelo utiliza el sumar motivación al trabajo de una persona y minimizar la cantidad de factores higiénicos que se utilizan, Hellriegel y Slocum (2009). De igual manera Osland (2007), citado por Gherman, Vásquez y Murillo (2011), menciona que el método de enriquecimiento del trabajo resuelve los problemas de falta de sentido, impotencia y aislamiento que causan la alienación de los trabajadores en lugar de crear compromiso.

En síntesis, según Mateo (2007), quien llevó a cabo un estudio de motivación sobre diversos factores causantes de satisfacción o insatisfacción en el trabajo, como Chiavenato (2002), señala que la teoría de la motivación-higiene no carece de detractores, se amplían de manera vertical para permitir que los trabajadores asuman una mayor responsabilidad en la planeación y el control de su trabajo, destacando que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional, el

opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional, citado por Bazán (2015).

Teoría de las necesidades aprendidas (McClelland 1965).

De acuerdo al autor McClelland, la motivación laboral se origina a partir de las necesidades del comportamiento de las personas, que está enfocado en tres tipos: poder, afiliación y logro, que determina actitudes favorables y cooperativas de las características de las personas.

Es importante señalar, según Estrada (1988), que la motivación nace de las necesidades, es decir, que las necesidades empujan y lo objetivos jalan; Así mismo, según Idalberto Chiavenato (2006), manifiesta que al estudiar el comportamiento de las personas se abarcaría el espacio de las necesidades humanas, dichas causas se denominarían necesidades o motivos: fuertes conscientes o inconscientes que determinan el comportamiento de la persona, citado por Zaleta (2012).

La teoría de McClelland, citado por Sanz (2012), plantea la motivación laboral como necesidades de los individuos las que se aprenden o se adquieren en su interacción con el medio, tanto a nivel social como cultural, basado en poder, afiliación y logro, de las personas en función de las conductas que ha adquirido o aprendido de los entornos donde han vivido durante tiempo. Otros autores como Davis y Newstrom (1993), citado por Espinoza y Gallardo (2006), se basa en un sistema de clasificación que destaca tres de los impulsos más dominantes que participan en la motivación, se enfoca en tres tipos de necesidades: Necesidades de logro, las de poder y afiliación; se refieren al impulso por sobresalir y por poseer realizaciones sobre un conjunto de normas, en definitiva, por alcanzar el éxito, las necesidades aluden a la tendencia de algunas personas a acercarse

y establecer vínculos de cooperación y amistad con el resto, trabajan de mejor manera cuando son felicitadas por sus actitudes favorables y cooperativas.

Según Ramírez, Abreu y Badii (2008), vinculado al concepto, el motivo de poder es el que más se correlaciona con la eficacia como directivo, la meta de la motivación para el poder, es sentirse poderoso, además el más estudiado y la principal conclusión a la que se ha llegado es que las personas con un mayor motivo de logro prefieren trabajos con la siguiente característica: que el resultado dependa de su propio esfuerzo. Para la realización de esta teoría, McClelland (1967), citado por Olaya, Mercado y Cepeda (2014), infiere en que si bien es cierto para predecir con mayor eficiencia, era necesario estudiar directamente a las personas en el trabajo, contrastando las características de quienes son particularmente exitosos, con las características de quienes son solamente promedio, por ello, se evalúa aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo, y no a la evaluación de los factores que describen las características de una persona.

McClelland, Atkinson y Weiner (1972), desarrollan diferentes enfoques de las teorías de motivación de logro al conocimiento de las atribuciones o explicaciones que el sujeto hace de sus éxitos y fracasos, para que el resultado de una acción tenga algún significado en relación al sentimiento de competencia, es preciso que lo atribuya a su propia habilidad o falta de ella (Weiner, 1972), citado por Jurado y Casacuberta (2013).

Teoría de Jerarquía de Alderfer: Modelo existencia, relaciones y crecimiento.

De acuerdo al autor, plantean la motivación laboral como necesidades múltiples, basadas: en la existencia, relación y crecimiento, donde establece que se pueden activar más de una necesidad al mismo tiempo.

La teoría de jerarquía de Clayton Alderfer, citado por Sanz (2012), menciona que la motivación laboral está basada en las necesidades múltiples: Necesidades de existencia, necesidades de relación y necesidades de crecimiento; que se produce al intentar satisfacer una necesidad del conocimiento que existe de las diferencias individuales entre los individuos.

Asimismo, según David y Newstrom (1993), citado por Espinoza y Gallardo (2006), sostienen que los humanos inicialmente se interesan por satisfacer las necesidades de existencia, enfocándose finalmente en las necesidades de crecimiento o autorrealización personal, fortaleciendo su autoestima.

Según Olaya, Mercado y Cepeda (2014), las necesidades de crecimiento que se refiere al deseo por un crecimiento y desarrollo personal continuo, incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización, la teoría ERG sostiene que se puede activar más de una necesidad al mismo tiempo.

Espinoza (2005), el modelo ERC, ha establecido que se pueden activar más de una necesidad al mismo tiempo, es decir, adopta la hipótesis de progresión de la satisfacción, pero asimismo presenta una hipótesis de regresión de la frustración, lo cual implica que se puede activar una necesidad de orden inferior, que ya estaba satisfecha, cuando una de orden superior no puede ser cubierta.

Por otra parte, según Robbins (2004), citado por Ramírez, Abreu y Badii (2008), las necesidades aluden al anhelo de desarrollo individual o, en otras palabras, al deseo de autorrealización, planteando la posibilidad de que estén activas dos o más necesidades simultáneamente, como es el caso que la frustración del intento por satisfacer una necesidad superior puede incitar una regresión a una necesidad inferior.

Teoría de la Motivación Laboral

Motivación Laboral.

Un acercamiento conceptual a la motivación laboral puede ser explícitamente mediante el nivel de esfuerzo mediante la necesidad, estado emocional y la conducta de las personas.

La motivación laboral se concibe como el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo, según Boada, Tous, Ester y Vigil (1998); Boada, (1999); Boada (2001), citado por I Grau, Tomás y Vallejo (2004), así mismo, el nivel de esfuerzo lo describe como la voluntad para alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. Para Robbins (1993), citado por Gherman, Vásquez y Murillo (2011), representa la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.

Así mismo, motivación laboral, se refiere al estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento, según Koenes (1996), también son las propiedades particulares del ambiente que perciba el individuo, que darán como resultado algunos cambios en el modelo de motivación provocada, según Martínez (2001), citado por Espitia (2006). Para Fiscal (2004), está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; es decir, dirigido para satisfacer la necesidad personal.

Dimensiones.

Motivación intrínseca

Motivación surge de las necesidades psicológicas orgánicas, de la curiosidad y la necesidad de crecer, que es dirigido por las conductas en relación al entorno, para evaluarse y auto determinarse el nivel de habilidad de las personas, de acuerdo a los conocimientos y destrezas que poseen.

Comprende las necesidades de logro, afiliación, poder e intimidad y dirigen la conducta hacia la satisfacción de las necesidades que son más importantes para cada individuo, según Murray (1937). Así mismo, la motivación intrínseca, es la inclinación innata de comprender los intereses propios y ejercitar las capacidades personales para buscar y dominar los desafíos máximos, según Deci y Ryan (2002), citado por Olaya, Mercado y Cepeda (2014).

Las conductas intrínsecamente motivadas son aquellas en que la persona participa para poder evaluarse como competente y auto determinante con relación al entorno, así mismo la complejidad, la novedad y la imprevisibilidad son propiedades que conducen a la exploración, la investigación, la manipulación y en definitiva a la motivación personal. Situación en la que el nivel de habilidad de la persona es igual al nivel de dificultad de la tarea, según Reeve (1994), citado por Espinoza y Gallardo (2006).

Hackman y Oldman (1980), citado por Ramírez, Abreu y Badii (2008), presentaron un modelo de las características del trabajo, en el que señalan que la motivación laboral intrínseca se produce cuando se dan en la persona tres estados psicológicos críticos: significatividad del trabajo, responsabilidad personal sobre los resultados de su trabajo y conocimiento de esos resultados. Las personas no reaccionan

de la misma manera ante estas características; hay unas variables moduladoras de estos estados psicológicos críticos que son: los conocimientos y destrezas que poseen. Así mismo, según Thomson (2012), citado por Jurado y Casacuberta (2013), hace referencia a las actividades por su satisfacción inherente más que por algunas consecuencias separables.

Al mismo tiempo, la motivación intrínseca emerge espontáneamente por tendencias internas y necesidades psicológicas que motivan la conducta en ausencia de recompensas casuales, es decir, cuando las personas realizan actividades para satisfacer necesidades de causación personal (autodeterminación), efectividad o curiosidad entonces actúan por motivación intrínseca, según Reeve (1994), citado por Álvarez y Arteaga (2013).

Citado por Legaspi y otros (2010), resume la necesidad de las personas de saber, comprender y buscar significado a las cosas, relacionada con la exploración, curiosidad y aprendizaje de metas, se asocia al placer que se obtiene al hacer cosas nuevas e interesantes; es definida como la implicación en una actividad por el placer y la satisfacción experimentada cuando se intenta lograr algo, superándose a sí mismo, y actuando más allá de los requerimientos formales, la motivación intrínseca experimenta sensaciones estimulantes y positivas, tales como placer sensorial, estético, y experiencias emocionantes y extraordinarias.

Motivación extrínseca

La motivación extrínseca, hace referencia a las consecuencias ambientales que se espera alcanzar mediante las causas fundamentales de la conducta, las cuales se encuentran afuera y no dentro de la persona, sea de acuerdo a los actos positivos o negativos que

poseen, y de acuerdo a los comportamientos, para satisfacer las necesidades a partir de los aspectos externos.

La motivación extrínseca, surge de los incentivos y las consecuencias ambientales al que el individuo estará expuesto para realizar su labor, es decir, la persona que actúa como un delegado para el medio externo, se recompensa a sí misma emocionalmente por realizar una buena conducta definida por otro y se castiga de la misma forma por realizar una mala conducta, según Reeve (2003), citado por Olaya, Mercado y Cepeda (2014).

Las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona, es decir, alude a fuentes artificiales de satisfacción que han sido programadas socialmente, como los halagos y el dinero, determinadas por consecuencias, de forma que aquellos actos que poseen consecuencias positivas tienen mayor posibilidad de aparición que aquellos que poseen consecuencias negativas, según Reeve (1994), citado por Espinoza y Gallardo (2006).

Existen programas específicos de reforzamiento para lograr que las personas realicen determinados tipos de conductas, los programas continuos se producen cuando un reforzador acompaña cada conducta de la persona y el reforzamiento parcial ocurre cuando solamente se refuerzan algunos comportamientos correctos, según Davis y Newstrom (1993). Se denomina motivación extrínseca, porque tiende a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas, o las características del contrato laboral, según Deci y Ryan, (1985), citado por Ramírez, Abreu y Badii (2008).

Como seguimiento de esta, según Reeve (1994), citado por Álvarez y Arteaga (2013), la motivación extrínseca, proviene de fuentes ambientales externas, las causas

fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona, es decir, alude a fuentes artificiales de satisfacción que han sido programadas socialmente, como, por ejemplo, los halagos y el dinero.

Para Núñez (2006), citado por Legaspi y otros (2010), manifiesta que en efecto de las evidencias anteriores, se refiere a que la conducta tiene significado, porque está dirigida a un fin, es decir, tiene valor instrumental: comprende la motivación extrínseca de regulación externa, asociada a conductas reguladas mediante recompensas y obligaciones exteriores, la regulación interna, que ocurre cuando las conductas obedecen a razones interiorizadas por la persona y de identificación, en donde los motivos externos se han internalizado, y la decisión de realizar la conducta es de la persona, aunque no sea gratificante.

Motivación trascendente

Motivación trascendente, hace referencia al comportamiento que tiene su base en las creencias, valores y principios laborales de los individuos, que mueve el sujeto por las consecuencias que espera que produzca en su entorno y por los procesos del vínculo de identificación, lealtad y compromiso con la organización y el equipo.

Comportamiento que tiene su base en las creencias, valores y principios que tenga el individuo y los individuos del grupo social u organizacional al que pertenezca. El realizar una acción para beneficio de los demás, dejando a un lado en muchos casos el beneficio material personal, implica que es importante para él, valores tales como la solidaridad, la amistad, el servicio, el amor, etc., que en este caso son los factores que genera e integran una actitud y por hecho una motivación para la acción en beneficio de los demás, según Correa & Banquedano (2010), citado por Zaleta (2012).

Según los autores Deci y Ryan (1985), Maslow (1954) Pérez (1991 y 1993), citado por Jurado y Casacuberta (2013), la motivación trascendente lleva a actuar a las personas por las consecuencias de lo que han venido realizando para otras, es un proceso de decisión basado en una ética racional de principios reales, de valor universal y constante; donde la inteligencia y la voluntad están necesariamente presentes, por tanto, los factores que motivan la acción, lleva implícita una asunción acerca de lo que es la persona, es decir, las motivaciones trascendentes no deben estar inspiradas simplemente por los sentimientos que las necesidades ajenas despiertan en nosotros, sino que han de ser el resultado de un proceso de decisión basado en una ética racional de principios reales, de valor universal y constante; donde la inteligencia y la voluntad están necesariamente presentes.

Asimismo, se mueve el sujeto por las consecuencias que espera que produzca su acción en otros u otros sujetos presentes en el entorno, según Pérez (1979), citado por Mora y Osorio (2000).

Es generado cuando la persona encuentra su satisfacción profesional en el servicio y en la ayuda a sus colaboradores; cuando se implican en su formación y en el servicio, así como cuando ayuda a la organización, tomando parte en las decisiones de la empresa. Esta motivación consigue un vínculo de identificación, lealtad y compromiso con la organización y el equipo, Según Álvarez (2002); Pérez (1993), citado por Ugarte y Naval (2010).

Marco conceptual o términos

Clima organizacional

Es un asunto de suma importancia para aquellas organizaciones que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido. Se concibe como un conjunto de percepciones de los individuos con respecto a su medio interno de trabajo considerando la interacción entre los elementos individuales, características y procesos de la organización, en el cual los individuos o clientes internos comprenden el mundo que los rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que analizaremos el comportamiento de cada empleado a través de su realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con el fin de identificar este tipo de clima como la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización, involucrando diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas.

Realización personal

Actualmente, la realización personal de cada individuo en el agresivo mundo de los negocios, junto a la forma de vida asumida indistintamente, que se guía en muchos casos por el éxito traducido a parámetros materiales, indica además el cumplimiento de objetivo personal de cada individuo, la plenitud de sus capacidades al hallazgo del sentido de su existencia, de forma que su sistema emocional considere con satisfacción su vida, la realización no depende de los medios que se utiliza, sino de los fines que se

propone. Es por ello, que el resultado de la realización personal de cada individuo podrá notarse en la existencia de oportunidades de progreso, al asegurar sus niveles de logro acorde a los objetivos y acciones de la organización, el cual irá de la mano con la integración de los equipos de trabajo demostrando las oportunidades en cuanto a su realización, promoviendo a su vez la generación de ideas creativas e innovadoras en función a métodos o planes establecidos, el cual consecuentemente sea reconocido.

Involucramiento laboral

Se define como valor circunstancial de lo que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabaja, manifestando su identificación en un sentimiento de pertenencia y satisfacción del cumplimiento de sus responsabilidades, de tal manera se logre el mejoramiento del entorno del trabajo y la productividad del equipo. Puede ser reflejado dentro del compromiso del éxito de la organización, de acuerdo a su mejora continua en base a métodos de trabajo, que cada empleado considere importante para su realización, a través de normas y procedimientos que conlleven a alcanzar la calidad de la vida laboral, demostrando los avances de las diferentes áreas.

Supervisión

Es una actividad basada en técnicas y especializada que tiene como fin utilizar proporcionadamente los factores que hacen posible la ejecución de los procesos de trabajo, de tal forma, que pueda crearse un ambiente adecuado para poder tomar correctamente las decisiones pertinentes por parte del personal a cargo. Incluirá el apoyo del supervisor para superar obstáculos, demostrando el interés por el éxito de sus empleados, a través de la evaluación y valoración de los altos niveles de desempeño, brindando su debido reconocimiento por la asignación de actividades y tareas diarias

para el respectivo desarrollo del personal, enfocándose en la existencia de una adecuada administración de recursos, lo que a su vez recaerá en la remuneración de acuerdo al desempeño y logros que demuestren.

Comunicación

Es el proceso de transmisión de información y comprensión en un determinado grupo de individuos para conocer sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, lo que les permitirá una adecuada toma de decisiones para el logro de los objetivos y metas que se propongan, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Logrando de esta manera identificar la existencia de cooperación de los compañeros de trabajo, la circulación de información adecuada con la debida promoción de capacitaciones, reflejado en una relación armoniosa a través de suficientes canales de comunicación, donde a su vez se promueva el desarrollo del personal, siendo posible la interacción con personas de mayor jerarquía; del cual la comunicación sea visto como un factor clave de colaboración.

Condiciones laborales

Son consideradas como una entidad junto con el entorno, con el cual forma un sistema complejo de interacciones y consecuencias. La amplitud del significado del término condiciones laborales y la importancia de su relación con la satisfacción laboral, puede encontrarse en la diversidad de estudios sobre condiciones de trabajo, que han enfatizado diferentes aspectos del entorno de trabajo. Las condiciones laborales a partir del acceso a la información necesaria para el cumplimiento del trabajo asignado, donde los trabajadores tengan la oportunidad de tomar decisiones con responsabilidad a través de la recepción de una preparación adecuada y se disponga de un sistema de seguimiento y control de actividades, en el cual se vea como se llega a afrontar y

superar los obstáculos guardando una estrecha relación con la visión de la institución acorde con el acceso a la tecnología que faciliten para el trabajo.

Motivación laboral

La motivación laboral se ha convertido en un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. A pesar que los patrones de comportamiento varían, el proceso es el mismo para todas las personas: causado o motivado, ya sea por impulsos, deseos, necesidades o tendencias, y el comportamiento está orientado, siempre hacia algún objetivo. Es de tal modo que analizaremos la motivación que lleva a cada empleado a través de lo intrínseco, extrínseco y trascendente con el fin de conocer las causas que estimulan la acción humana, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos laboralmente.

Motivación intrínseca

Hasta el presente, la motivación intrínseca hace referencia a lo que se obtiene en sí del trabajo mismo. Esta motivación es de un orden superior a la extrínseca, porque en ella provee el medio más propicio para desarrollar nuestras mejores capacidades, ampliar los espacios de nuestra perfección y desplegar el horizonte humano que tenemos por delante, obteniendo como mayor recompensa la satisfacción de lograr algo mayor y mejor a lo previsto. En efecto, el resultado de la motivación extrínseca de cada individuo podrá ser reflejado en la realización de su trabajo como parte de su superación personal, al divertirse haciendo su trabajo logrando sentirse orgulloso de sí mismo, probándose que puede hacer lo encomendado, demostrando de tal forma que su esfuerzo valdrá la pena ya que denota significado personal.

Motivación extrínseca

Definido como aquello que se relaciona con lo que el trabajador puede obtener de los demás a través de su trabajo, buscando en todo momento la propia subsistencia y el bienestar material, sin embargo, la motivación extrínseca no es la mejor razón por la que se ha de buscar la productividad, porque solo a través de incentivos y consecuencias ambientales el individuo podrá realizar eficientemente su labor.

Podrá ser manifestado en el riesgo que le atribuye a su trabajo al no poner el suficiente esfuerzo, percibiéndolo solo como una compensación financiera por parte de otras personas, realizándolo solo para obtener reconocimiento y respeto, lo cual involucra su sentir si su remuneración no es acorde a las labores que realiza y poniendo una vez más su esfuerzo solo para agradar al resto.

Motivación trascendente

Hace referencia a la actitud del líder para desarrollar las potencialidades de sus clientes y subordinados. La motivación trascendente se orienta a satisfacer, en los otros, necesidades no demandadas, dejando de lado el beneficio propio para obtener su satisfacción en el servicio y ayuda, demostrando su compromiso no solo con su equipo sino con toda su organización. Cabe mencionar que este tipo de motivación es resultado de una decisión basada en una ética racional de principios reales, de valor universal y constante. Logrando de tal manera, demostrar que el esfuerzo en este trabajo va acorde a sus valores personales, donde la calidad de su trabajo tendrá impacto positivo en su población, comunidad o país, sintiendo la necesidad de comprometerse con la empresa y cumplir los objetivos, junto con los objetivos personales de su grupo de trabajo y con el beneficio que demostrarán las personas ajenas a su empresa.

CAPÍTULO III

Materiales y método de investigación

Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo correlacional, porque se intentará encontrar una relación entre la variable predictora de clima organizacional y variable criterio de motivación laboral de los clientes internos del Banco del crédito del Perú de la Región 1.

Diseño de investigación

Este trabajo está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no se manipulará la variable de estudio durante la investigación. Es transversal porque se tomarán los datos en un solo momento.

Hipótesis y variables

Hipótesis principal

Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos del Banco de crédito del Perú de la Región 1.

Hipótesis derivadas

- Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación intrínseca de los clientes internos del Banco del crédito del Perú.
- Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación extrínseca de los clientes internos del Banco del crédito del Perú.

- Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación trascendente de los clientes internos del Banco del crédito del Perú.

Identificación de la variable

- Variable predictora:
Clima Organizacional
- Dimensiones:
Realización personal
Involucramiento laboral
Supervisión
Comunicación
Condiciones laborales
- Variable criterio:
Motivación laboral
- Dimensiones:
Motivación Intrínseca
Motivación Extrínseca
Motivación Trascendente

Operacionalización de variable

Variable	Indicadores	Definición instrumental	Escala	Técnica	Fuente
			(Definición operacional)	(Instrumento)	Banco de crédito del Perú
CLIMA ORGANIZACIONAL	Realización personal	¿Existen oportunidades de progresar en la institución?	Las respuestas a estas preguntas se validarán de acuerdo a la escala de Likert 1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o bajo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre	Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Los objetivos de trabajo son retadores?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú

		lograrlo?			
		¿Mi grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado?		Encuesta	Clientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?		Encuesta	Clientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?		Encuesta	Clientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?		Encuesta	Clientes Interno del Banco de Crédito del Perú

		¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Se reconocen los logros en el trabajo?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
	Involucramiento Laboral	¿Se siente comprometido con el éxito en la organización?	Las respuestas a estas preguntas se validarán de acuerdo a la escala de Likert 1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o bajo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre	Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú

		de la organización?			
		¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?		Encuesta	Clientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?		Encuesta	Clientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?		Encuesta	Clientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?		Encuesta	Clientes Interno del Banco de Crédito del Perú

		¿Se conocen los avances en las otras áreas de la organización?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Se conocen los avances en las otras áreas de la organización?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Existe un trato justo en la institución?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
	Supervisión	¿El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	Las respuestas a estas preguntas se validarán de acuerdo a la escala de Likert	Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú

			1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o bajo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre		
		¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Se valora los altos niveles de desempeño?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?	Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú	

		¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Existe buena administración de los recursos?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
	Comunicación	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?	Las respuestas a estas preguntas se validarán de	Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú

			acuerdo a la escala de Likert		
		¿En mi oficina o lugar de trabajo, la información fluye adecuadamente?	1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o bajo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre	Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú

		¿Existen suficientes canales de comunicación?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿La empresa promueve el desarrollo del personal?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Existe colaboración entre el personal de las		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú

		diversas oficinas?			
Condiciones laborales		¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	<p>Las respuestas a estas preguntas se validarán de acuerdo a la escala de Likert</p> <p>1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o bajo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre</p>	Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú

		¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿En la institución, se afrontan y superan los obstáculos?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú
		¿Hay clara definición de visión, misión y		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú

		valores en la institución?			
		¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?		Encuesta	Cientes Interno del Banco de Crédito del Perú

Variable	Indicadores	Definición instrumental	Escala	Técnica	Fuente
			(Definición operacional)	(Instrumento)	Banco de crédito del Perú
MOTIVACION LABORAL	Motivación Intrínseca	¿Realizar su trabajo es parte de su superación personal?	Las respuestas a estas preguntas se validarán de acuerdo a la escala de Likert 1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o bajo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre	Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú
		¿Se divierte haciendo su trabajo?			
		¿Se siente orgulloso de sí mismo?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú
		¿Tiene que probarse a sí mismo que puede hacer lo encomendado?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú
		¿Se esfuerza poco, porque no cree que valga la pena esforzarse en este trabajo?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú
		¿El poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú
		¿Se arriesga a perder su trabajo si no pone el suficiente esfuerzo?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú

Motivación extrínseca	¿Percibe su trabajo como una compensación financiera por otras personas, sólo si pone el suficiente esfuerzo en su trabajo?	Las respuestas a estas preguntas se validarán de acuerdo a la escala de Likert 1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o bajo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre	Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú	
	¿Realiza su trabajo solo para obtener el reconocimiento y respeto de otras personas?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú	
	¿Siente que su trabajo es remunerado acorde a las labores que realiza?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú	
	¿El poner esfuerzo en su trabajo es solo para agradar al resto?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú	
	Motivación Trascendente	¿Se requiere de esfuerzo en este trabajo para ir acorde con sus valores personales?	Las respuestas a estas preguntas se validarán de acuerdo a la escala de Likert 1 = Ninguno o nunca 2 = Poco 3 = Regular o bajo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre	Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú
		¿La calidad de su trabajo tendrá impacto positivo en su población, comunidad o país?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú
		¿Siente la necesidad de comprometerse con la empresa y cumplir los objetivos de la empresa en corto plazo?		Encuesta	Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú

		¿Junto a la realización de sus funciones, su grupo de trabajo podrá alcanzar sus objetivos personales?		Encuesta	Cientes Internos del Banco de Crédito del Perú
		¿Personas ajenas a su empresa podrán salir beneficiadas con su trabajo?		Encuesta	Cientes Internos del Banco de Crédito del Perú

Población y técnicas de investigación

Delimitación espacial y temporal

El presente trabajo de investigación será desarrollado en el Banco de Crédito del Perú en la Región 1, el mismo que tendrá una duración de 8 meses.

REGIÓN 1:

Distrito de Lurigancho-Chosica:

- Agencia Chosica Plaza de Armas - 20 personas
- Agencia Chosica 28 de Julio - 20 personas

Distrito de Chaclacayo:

- Agencia Chaclacayo - 20 personas

Distrito de Ate:

- Agencia Huaycán - 20 personas
- Agencia ATE - 20 personas
- Agencia Nicolás Ayllón - 20 personas
- Agencia Puruchuco - 20 personas
- Agencia Productores - 20 personas
- Agencia Centro Bancario - 20 personas
- Agencia Mall Santa Anita - 20 personas

Distrito de San Luis

- Agencia San Luis - 20 personas

Distrito de Zárate:

- Agencia Zárate
- 20 persona

Definición de la población y muestra

La muestra ha sido calculada de la manera probabilística, tenemos 240 clientes internos del Banco del Crédito del Perú, como muestra para el trabajo.

El tamaño de muestra ser calculado de acuerdo a la siguiente formula.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{240 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(240 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 140$$

Dónde: N es la población, 240 clientes internos.

Z²: La confiabilidad de la muestra es del 95%

e: Error de muestreo es de 5%

p: La prevalencia de éxito es del 50%

La muestra será de 140 clientes internos en las 12 agencias, por lo tanto, la muestra estará comprendida de 12 clientes internos por agencia del Banco de Crédito del Perú.

Técnica de muestreo:

Los participantes seleccionados para este trabajo de investigación fueron determinados por el parámetro de muestreo no probabilístico, es decir por conveniencia. Los participantes fueron tomados en su totalidad de 240 clientes internos. Lo cual en la Región 1 muestra un total de 12 agencia que consta cada uno con 20 clientes internos.

Los criterios de inclusión fueron: 1) que los clientes internos figuren en planilla, 2) que los clientes internos tengan mínimo 8 meses en las agencias, ya que los contratos se realizan anualmente, 3) personal que pertenece al área: canal ventanilla, canal plataforma, jefatura de atención al cliente, gerente de agencia, funcionario pequeño y mediana empresa, funcionario banca exclusiva, supervisores.

Técnicas de recolección de datos

Descripción de la aplicación de instrumentos

Para medir clima organizacional se utilizó la Escala de Clima Laboral CL-SPC, construida en el año 2004 en Lima, Perú, por la psicóloga Sonia Palma Carillo y consta de 5 dimensiones: realización personal (1-10), involucramiento laboral (11-20), supervisión (21-30), comunicación (31-40), condiciones laborales (41-50). Mediante la prueba piloto se obtuvo un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.970; para el total de las dimensiones se obtuvo un coeficiente de 0.827, así también los items obtuvieron un coeficiente no menos de 0.483 y no más de 0.736, demostrándose una adecuada confiabilidad del instrumento. El instrumento que midió motivación laboral adecuado por Livaque (2012), aplicado por Peralta y Besio (2009), con una confiabilidad de 0,91. Así mismo aplicado por I Grau, Tomás y Vallejo (2004), con una confiabilidad de

0.864. Consta de tres dimensiones: motivación intrínseca (6 Ítems), motivación extrínseca (5 Ítems), motivación trascendente (5). Se realizó una validación por opinión de expertos. Ambos instrumentos miden a través de la escala de Likert de 5 puntos: 1= Totalmente en desacuerdo, 2 = Bastante en desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = Bastante de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validación de expertos.

La validación del instrumento, fue determinado por tres expertos profesionales académicos de las áreas de: metodología, redacción e investigación del desarrollo del recurso humano.

Los encargados de la validación del instrumento de la percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, fue determinado por tres expertos profesionales académicos, lo cual cada uno aportó su punto de vista de los materiales que se los presentó: La matriz de consistencia y el cuestionario.

Confiabilidad.

Tabla 1. Prueba de Alpha de Cronbach para el instrumento de la percepción del cliente interno

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.970	50

En la tabla 1 se muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento (escala) que mide la percepción del cliente interno a través de la prueba piloto. Se recogió datos de 79 clientes internos del Banco de Crédito del Perú y fueron analizados a través del coeficiente de alfa de Cronbach por ser un instrumento que contiene preguntas con opciones de respuesta tipo escala Likert (1-5). El estadístico es de 0.970, lo cual refleja una consistencia interna aceptada.

Tabla 2. Estadística de correlación de los elementos del instrumento de clima organizacional

Estadística del total de elementos				
RP1	199.42	606.169	.632	.970
RP2	199.37	606.056	.713	.969
RP3	199.30	610.189	.584	.970
RP4	199.48	605.484	.643	.969
RP5	199.29	607.901	.642	.969
RP6	199.53	605.175	.597	.970
RP7	199.30	602.112	.726	.969
RP8	199.43	603.992	.694	.969
RP9	199.37	606.466	.685	.969
RP10	199.23	609.768	.598	.970
IL11	199.35	610.847	.573	.970
IL12	199.43	610.966	.594	.970
IL13	199.32	609.758	.616	.970
IL14	199.30	606.060	.627	.970
IL15	199.33	611.301	.564	.970
IL16	199.35	611.591	.516	.970
IL17	199.32	603.655	.736	.969
IL18	199.43	606.505	.617	.970
IL19	199.67	609.608	.555	.970
IL20	199.41	611.372	.599	.970
SUPER21	199.39	605.267	.699	.969
SUPER22	199.42	608.195	.649	.969
SUPER23	199.41	612.731	.483	.970
SUPER24	199.46	604.251	.648	.969
SUPER25	199.39	606.318	.595	.970
SUPER26	199.37	602.825	.706	.969
SUPER27	199.38	606.931	.648	.969
SUPER28	199.38	610.469	.532	.970
SUPER29	199.33	606.967	.653	.969
SUPER30	199.56	613.711	.383	.970
COM31	199.49	609.663	.556	.970

COM32	199.46	607.456	.582	.970
COM33	199.42	603.682	.614	.970
COM34	199.35	611.052	.554	.970
COM35	199.51	609.022	.605	.970
COM36	199.38	610.495	.627	.970
COM37	199.35	611.027	.542	.970
COM38	199.29	606.645	.676	.969
COM39	199.42	607.605	.585	.970
COM40	199.43	606.710	.638	.969
CL41	199.33	608.301	.664	.969
CL42	199.32	603.527	.740	.969
CL43	199.41	610.706	.637	.970
CL44	199.46	603.533	.705	.969
CL45	199.27	606.941	.690	.969
CL46	199.34	605.869	.633	.970
CL47	199.29	611.389	.607	.970
CL48	199.44	604.635	.645	.969
CL49	199.39	610.883	.562	.970
CL50	199.28	608.511	.686	.969

En la tabla 2, se presenta el análisis de correlaciones de los ítems con el total del instrumento la cual está contenida por 50 preguntas. Se observa que los ítems mantienen una correlación aceptable (> 0.3) lo cual indica que existe consistencia interna.

Tabla 3. Estadística de correlación entre las dimensiones y la variable

Elementos	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Dimensiones del clima organizacional	0.827	6
Realización Personal	0.903	10
Involucramiento Laboral	0.874	10
Supervisión	0.874	10
Comunicación	0.876	10
Condiciones Laborales	0.907	10
Clima organizacional	0.970	50

En la tabla 3, se observa el análisis de fiabilidad para la escala de medición de la satisfacción del cliente. Este análisis se realizó con el estadístico de Alfa de Cronbach

para las 5 dimensiones resultando un coeficiente de 0.827, lo cual refleja una alta consistencia interna. Así mismo, se observa que la consistencia interna entre los ítems de las dimensiones tiene un alfa superior a 0.7 que es un valor aceptable, y cada instrumento tiene una muestra favorable. Por último, el instrumento total presenta un coeficiente de 0.970 indicando que hay una consistencia interna entre los ítems del instrumento.

Técnicas de procesamiento de datos

Se construyó un matriz de datos usando el programa informático Office Excel para identificar y registrar los datos correspondientes a las preguntas que miden los indicadores y variables de estudio. Así mismo, se hará una limpieza de datos antes de realizar el análisis. El análisis estadístico se hará considerando el objetivo de estudio, diseño de investigación, la naturaleza y escala de medición de las variables. Por lo tanto, se considera realizar un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencias y porcentajes. La que a su vez deberá ser desarrollada por el coeficiente de relación de Spearman. Por lo tanto, se considera realizar un análisis descriptivo donde se estimarán parámetros como la media, desviación típica y error estándar.

CAPÍTULO IV

Resultados y discusión

Resultados descriptivos de clima organizacional y motivación Laboral

Tabla 4. Características sociodemográficas de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	65	46.4%
	Femenino	75	53.6%
	Total	140	100.0%
Edad	Menores de 25 años	73	52.1%
	De 25 a 29 años	50	35.7%
	De 30 a 34 años	12	8.6%
	De 35 hasta 40 años	5	3.6%
	Total	140	100.0%
Procedencia	Costa	91	65.0%
	Sierra	28	20.0%
	Selva	19	13.6%
	Extranjero	2	1.4%
	Total	140	100.0%

La Tabla 4 se muestra las características sociodemográficas de los participantes de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, región 1, a partir de los datos de género, edad y procedencia.

Según género, el 46,4% es masculino, mientras que el 53,6% es femenino. Asimismo, la mayoría se encuentra en una edad de menores de 25 años (52,1%), una minoría entre 35

a 40 años (3,6%). En cuanto al lugar de procedencia un 65,0% son de la costa, el 20,0%, son de la sierra, el 13,6% son de la selva y el 1,4% son del extranjero.

Tabla 5. Según su característica educativo laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú

		Frecuencia	Porcentaje
Carrera Profesional	Administración	65	46.4%
	Contabilidad	37	26.4%
	Economía	16	11.4%
	Ingeniería de sistemas	9	6.4%
	Derecho	4	2.9%
	Otra carrera	9	6.4%
	Total	140	100.0%
Grado Profesional	Pregrado	72	51.4%
	Especialidad	55	39.3%
	Maestría	10	7.1%
	Doctorado	0	0.0%
	Otro grado	3	2.1%
	Total	140	100.0%
Años de Servicios	Menos de 5 años	111	79.3%
	De 5 a 9 años	22	15.7%
	De 10 a 14 años	7	5.0%
	Total	140	100.0%
Área Laboral	Contabilidad	32	22.9%
	Crédito y cobranzas	81	57.9%
	Finanzas	10	7.1%
	Recursos Humanos	4	2.9%
	Otro	13	9.3%
	Total	140	100.0%
Régimen Laboral	Contratado	68	48.6%
	Empleado	72	51.4%
	Total	140	100.0%

La Tabla 5 se muestra según su característica educativa laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú. Según carrera profesional, el 46,4% es de Administración, el 26,4% es de Contabilidad y el 11,4% es de Economía. En cuanto al grado profesional, el 51,4% en pregrado, el 39,3% en especialidad, el 7,1% en maestría y el 2,1% en otro grado. Asimismo, la mayoría se encuentra en los años de trabajo en la empresa menores de 5 años (79,3%), una minoría entre 10 a 40 años (5,0%). Así

también, el área laboral, el 22,9% de contabilidad, el 57,9% de crédito y cobranza, el 7,1% de finanzas, el 2,9% de recursos humanos y el 9,3% en otros. Finalmente, respecto al régimen laboral, el 48,6% es contratado y el 51,4% es empleado.

Tabla 6. Nivel de clima organizacional y sus dimensiones de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Clima Organizacional	Bajo	41	29.3%
	Promedio	53	37.9%
	Alto	46	32.9%
	Total	140	100.0%
Nivel de Realización Personal	Bajo	38	27.1%
	Promedio	43	30.7%
	Alto	59	42.1%
	Total	140	100.0%
Nivel de Involucramiento Laboral	Bajo	40	28.6%
	Promedio	40	28.6%
	Alto	60	42.9%
	Total	140	100.0%
Nivel de Supervisión	Bajo	38	27.0%
	Promedio	56	40.0%
	Alto	46	33.0%
	Total	140	100.0%
Nivel de Comunicación	Bajo	41	29.3%
	Promedio	53	37.9%
	Alto	46	32.9%
	Total	140	100.0%
Nivel de Condiciones Laborales	Bajo	39	27.9%
	Promedio	56	40.0%
	Alto	45	32.1%
	Total	140	100.0%

La Tabla 6 muestra el nivel de percepción del clima organizacional y sus dimensiones de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, región 1. En cuanto al variable clima organizacional, el 29,3% percibe un nivel bajo, el 37,9% un nivel promedio y el 32,9% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones, éstas son percibidas en un nivel alto: realización personal (42,1%) e involucramiento laboral (42,9%). Además,

se percibió con un nivel medio; supervisión (40,0%), comunicación (37,9%) y condiciones laborales (40,0%).

Tabla 7. Nivel de motivación laboral y sus dimensiones de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Motivación Laboral	Bajo	39	27.9%
	Promedio	57	40.7%
	Alto	44	31.4%
	Total	140	100.0%
Nivel de Motivación Intrínseca	Bajo	31	22.1%
	Promedio	63	45.0%
	Alto	46	32.9%
Nivel de Motivación Extrínseca	Total	140	100.0%
	Bajo	36	25.7%
	Promedio	62	44.3%
Nivel de Motivación Trascendente	Alto	42	30.0%
	Total	140	100.0%
	Bajo	32	22.9%
Nivel de Motivación Trascendente	Promedio	46	32.9%
	Alto	62	44.3%
	Total	140	100.0%

La Tabla 7 muestra el nivel de motivación laboral y sus dimensiones de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, región 1. En cuanto a la variable motivación laboral, el 27,9% percibe un nivel bajo, el 40,7% un nivel promedio y el 31,4% un nivel alto. En cuanto a la dimensiones, éstas son percibidas en un nivel medio: motivación intrínseca (45,0%) y motivación extrínseca (44,3%). Asimismo, se percibió con un nivel alto: motivación trascendente (44,3%).

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: La percepción del clima organizacional no se relaciona favorablemente con la motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, en la Región 1, en el período 2016.

H₁: La percepción del clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, en la Región 1, en el período 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 8. Relación entre clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú

		Nivel de Motivación Laboral							
		Bajo		Promedio		Alto		Total	
Nivel de Clima Organizacional	Bajo	19	13,6%	16	11,4%	6	4,3%	41	29,3%
	Promedio	6	4,3%	26	18,6%	21	15,0%	53	37,9%
	Alto	14	10,0%	15	10,7%	17	12,1%	46	32,9%
	Total	39	27,9%	57	40,7%	44	31,4%	140	100,0%

En la Tabla 8 establece la relación entre el clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú.

Se encontró que el 18,6% de los trabajadores percibe un nivel promedio respecto clima organizacional y motivación laboral, mientras que el 12,1% percibe un nivel alto y el 13,6% un nivel bajo en ambas variables.

Tabla 9. Prueba de chi-cuadrado de pearson para la correlación entre clima organizacional y motivación laboral

	Nivel de Motivación Laboral		
	Chi-cuadrado	Gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	17,277	4	,002*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 9 se presenta la relación entre el clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú durante el periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi – Cuadrado se obtuvo el coeficiente de 17,277 y un p valor igual a 0,002 (p valor < 0.05) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación laboral de los clientes internos. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los clientes internos perciben que experimental mayores niveles de motivación laboral.

Hipótesis específica 1

H₀: La percepción del clima organizacional no se relaciona favorablemente con la motivación intrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, en la Región 1, en el período 2016.

H₁: La percepción del clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación intrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, en la Región 1, en el período 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 10. Relación entre clima organizacional y motivación intrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú

		Nivel de Motivación Intrínseca							Total
		Bajo		Promedio		Alto			
Nivel de Clima Organizacional	Bajo	22	15,7%	13	9,3%	6	4,3%	41	29,3%
	Promedio	5	3,6%	25	17,9%	23	16,4%	53	37,9%
	Alto	4	2,9%	25	17,9%	17	12,1%	46	32,9%
	Total	31	22,1%	63	45,0%	46	32,9%	140	100,0%

En la Tabla 10 establece la relación entre el clima organizacional y motivación intrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú.

Se encontró que el 17,9% de los trabajadores percibe un nivel promedio respecto clima organizacional y motivación intrínseca, mientras que el 12,1% percibe un nivel alto y el 15,7% un nivel bajo en ambas variables.

Tabla 11. Prueba de chi-cuadrado de pearson para la correlación entre clima organizacional y motivación intrínseca

	Nivel de Motivación Intrínseca		
	Chi-cuadrado	Gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	34,743	4	,000*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 11, se presenta la relación entre el clima organizacional y motivación intrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú durante el

periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi – Cuadrado se obtuvo el coeficiente de 34,743 y un p valor igual a 0,000 ($p \text{ valor} < 0.05$) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación intrínseca de los clientes internos. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los clientes internos perciben que experimental mayores niveles de motivación intrínseca.

Hipótesis específica 2

H₀: La percepción del clima organizacional no se relaciona favorablemente con la motivación extrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, en la Región 1, en el período 2016.

H₁: La percepción del clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación extrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, en la Región 1, en el período 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H₁).

Tabla 12. Relación entre clima organizacional y motivación extrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú

		Nivel de Motivación Extrínseca							
		Bajo		Promedio		Alto		Total	
Nivel de Clima Organizacional	Bajo	12	8,6%	19	13,6%	10	7,1%	41	29,3%
	Promedio	7	5,0%	27	19,3%	19	13,6%	53	37,9%
	Alto	17	12,1%	16	11,4%	13	9,3%	46	32,9%
	Total	36	25,7%	62	44,3%	42	30,0%	140	100,0%

En la Tabla 12 establece la relación entre el clima organizacional y motivación extrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú.

Se encontró que el 19,3% de los trabajadores percibe un nivel promedio respecto clima organizacional y motivación extrínseca, mientras que el 9,3% percibe un nivel alto y el 8,6% un nivel bajo en ambas variables.

Tabla 13. Prueba de chi-cuadrado de pearson para la correlación entre clima organizacional y motivación extrínseca

	Nivel de Motivación Extrínseca		
	Chi-cuadrado	gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	8,275	4	,082*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 13 se presenta la relación entre el clima organizacional y motivación extrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú durante el periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi – Cuadrado se obtuvo el coeficiente de 8,275 y un p valor igual a 0,082 (p valor < 0.05) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, la percepción del clima organizacional no se relaciona favorablemente con la motivación extrínseca

de los incentivos y las consecuencias ambientales de los clientes internos que estarán expuesto para realizar su labor y sus actividades.

Hipótesis específica 3

H₀: La percepción del clima organizacional no se relaciona favorablemente con la motivación trascendente de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, en la Región 1, en el período 2016.

H₁: La percepción del clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación trascendente de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, en la Región 1, en el período 2016.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H₁).

Tabla 14. Relación entre clima organizacional y motivación trascendente de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú

		Nivel de Motivación Trascendente							
		Bajo		Promedio		Alto		Total	
Nivel de Clima Organizacional	Bajo	21	15,0%	11	7,9%	9	6,4%	41	29,3%
	Promedio	7	5,0%	22	15,7%	24	17,1%	53	37,9%
	Alto	4	2,9%	13	9,3%	29	20,7%	46	32,9%
	Total	32	22,9%	46	32,9%	62	44,3%	140	100,0%

En la Tabla 14 establece la relación entre el clima organizacional y motivación trascendente de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú.

Se encontró que el 15,7% de los trabajadores percibe un nivel promedio respecto clima organizacional y motivación trascendente, mientras que el 20,7% percibe un nivel alto y el 15,0% un nivel bajo en ambas variables.

Tabla 15. Prueba de chi-cuadrado de pearson para la correlación entre clima organizacional y motivación trascendente

	Nivel de Motivación Trascendente		
	Chi-cuadrado	Gl	p valor
Nivel de Clima Organizacional	30,866	4	,000*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

En la Tabla 15 se presenta la relación entre el clima organizacional y motivación trascendente de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú durante el periodo 2016. Mediante el análisis estadístico Chi – Cuadrado se obtuvo el coeficiente de 30,866 y un p valor igual a 0,000 ($p \text{ valor} < 0.05$) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación trascendente de los clientes internos. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los clientes internos perciben que experimental mayores niveles de motivación trascendente.

Discusión

Propósito y objetivo de investigación

El propósito de la presente investigación es la de confirmar la relación entre el clima organizacional y motivación laboral mediante la percepción de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú, Región 1.

Limitaciones del estudio

No se realizó la prueba de normalidad a pesar de que los datos recogidos corresponden a 140 encuestados, porque se utilizó el estadístico no paramétrico de chi-cuadrado para la relación entre ambas variables. No se realizó prueba piloto para establecer la confiabilidad del instrumento de la variable motivación laboral, sin embargo el instrumento ha sido estandarizado por Livaque (2012), aplicado por Cuadra y Veloso (2007), citado por Peralta y Besio (2009), con una confiabilidad de 0,91. Así mismo aplicado por I Grau, Vallejo y Agulló (2004), con una confiabilidad de 0.864.

Resultados comparados con la teoría

En la investigación los resultados giran alrededor del estudio que establece una relación entre el clima organizacional y motivación laboral. Se encontró que el clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú. Esto coincide con Carrillo (2000), quien asegura que el clima organizacional se correlaciona con motivación laboral, rendimiento organizacional y sistema comunicacional. Así mismo, Espitia (2006) describe y analiza el compromiso que existe entre el clima organizacional y motivación laboral en base a empresas.

Por otra parte, Ramirez (2009) afirma que el clima dado al ambiente existente entre los miembros de la organización, el cual está íntimamente ligado a la motivación de los clientes internos, cuando tienen una gran motivación se eleva el clima organizacional y se establece relaciones satisfactorias de interés, colaboración, etc.

También se encontró que el clima organizacional está relacionado favorablemente con la motivación intrínseca. En este caso, Cohen (1988) afirma que al elevarse la percepción favorable del clima organizacional se reportar mayor regulación identificada de la motivación intrínseca hacia el trabajo. Así mismo, Baard, Deci y Ryan (2004) reafirma la propuesta teórica que sustenta a clima organizacional relacionada con mayor calidad de la motivación intrínseca, al permitir que se realice una tarea disfrutando de ella por sí misma y no por reguladores externos. De tal manera, Muñoz, Coll, Torrent y Linares (2006), refieren que el clima se relaciona a la motivación intrínseca, lo cual resulta favorable en términos organizacionales, se reafirma el hecho señalado previamente, es decir, ambas variables se encuentran estrechamente vinculadas.

Por otra parte, se halló que el clima organizacional no se relaciona favorablemente con la motivación extrínseca. Sin embargo, en este caso, Cruz, Pérez y Cantero (2009) comentan que el clima organizacional se relaciona con la motivación extrínseca ya que es necesaria para lograr que los trabajadores lleven a cabo tareas que son valiosas para la organización, es decir, los empleados se encuentran extrínsecamente motivados cuando son capaces de satisfacer sus necesidades de forma indirecta. De igual manera, Cantero, Cruz y Pérez (2007), mencionan que el clima y la motivación extrínseca influyen positivamente sobre un funcionamiento eficiente de la organización, lograra un buen alineamiento entre los objetivos del individuo y los de la organización que redunde en un mejor funcionamiento de la misma.

Los resultados, también giran alrededor del estudio que establece una relación entre el clima organizacional y motivación trascendente. Betancourt, Ramírez y Cuervo (2012), aseguran que el clima organizacional tiene relación con motivación trascendente, determinando el logro de aprendizajes de las personas que interaccionan. Asimismo, Erazo (2003) afirma que el clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación trascendente que integran la actitud y la acción en beneficio de la organización.

Resultados comparados con otros resultados

Para la relación entre clima organizacional y motivación laboral se obtuvo, mediante la prueba de Chi-Cuadrado, un coeficiente de 17,277. Mientras que en el trabajo de Espitia (2006), el clima organizacional y la motivación laboral en el sector de empresas de telecomunicaciones del Estado de Colombia, se obtuvo una correlación débil con 1,096 las pruebas estadísticas Kruskal-Wallis y rho de Spearman.

Para la relación entre clima organizacional y motivación intrínseca se obtuvo, mediante la prueba de Chi-Cuadrado, un coeficiente de 34,743. En el trabajo de Puente (2010), el clima organizacional y motivación intrínseca en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas se obtuvo un coeficiente neutro de 3.625 mediante la prueba de Chi-Cuadrado.

Para la relación entre clima organizacional y motivación extrínseca se obtuvo, mediante la prueba de Chi-Cuadrado, un coeficiente de 8,275. En el trabajo de Gallegos y Cáceres (2014), que valoró las diferencias del clima organizacional y motivación extrínseca en pequeñas empresas del sector privado se obtuvo un coeficiente de 7,604 en función del sexo de los trabajadores con porcentaje similar para ambos sexos; se realizó una prueba t student, con un diseño correlacional y se aplicó el Perfil

Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall.

Para la relación entre clima organizacional y motivación trascendente se obtuvo, mediante la prueba de Chi-Cuadrado, un coeficiente de 30,866. En el trabajo de Portillo, Medero y Guasch (2009), el clima organizacional y la motivación trascendental en estudiantes de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad del Zulia, se identificó con un coeficiente media de 3,9468 (la más baja entre las dimensiones), con las respectivas pruebas de Tukey y la prueba T de Student, con un enfoque cuantitativo, del tipo de investigación correlacional - causal, cuyo diseño de investigación es no experimental transaccional.

Evaluación de las hipótesis

Se demostró que el clima organizacional está significativamente relacionado con la motivación laboral (17,277) con un p valor igual a 0,002 ($p \text{ valor} < 0.05$) con un nivel de confianza del 95%, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir, que a mayor nivel de clima organizacional los clientes internos perciben que experimentan mayores niveles de motivación laboral.

Asimismo, Mogollón (2014), en su estudio afirmó que sí existe relación entre clima organizacional y motivación laboral (8,51589) con un p valor igual a 0,001 ($p \text{ valor} < 0.05$) con un nivel de confianza del 95%, donde se rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, que a mayor nivel de clima organizacional los trabajadores en las instituciones educativas de Miramar-Alto Salaverry, percibe mayor motivación laboral.

Se encontró también que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión motivación intrínseca (34,743), así como clima organizacional y la dimensión motivación trascendente (30,866). En ambos casos se observó una fuerte correlación porque se obtuvo un valor calculado de $p = 0.000$ con un nivel de confianza del 95%, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, para ambas correlaciones. Así también, Carranza (2004) afirma que clima y motivación intrínseca (1,000) se relaciona favorablemente con un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05) con un nivel de confianza del 95%, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, respecto a los docentes de la Universidad Católica de Colombia.

Sin embargo, Portillo, Medero y Guasch (2009), entre clima organizacional y motivación trascendente (3,9468), se obtuvo una correlación débil, observándose un valor calculado de $p = 0,305$ (p valor < 0.05) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, que al incrementar en el docente el clima organizacional influirá muy poco en el estudiante la motivación trascendental.

Por el contrario, entre clima organizacional y motivación extrínseca, no presenta correlación (8,275), observándose un valor calculado de $p = 0.082$ (p valor < 0.05) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, la percepción del clima organizacional no se relaciona favorablemente con la motivación extrínseca de los incentivos y las consecuencias ambientales de los clientes internos que estarán expuesto para realizar su labor y sus actividades. Así también, Fernández (2014) encontró que no existe relación entre clima organizacional y motivación extrínseca obteniendo un valor calculado de $p = 0.882$ (p valor < 0.05) y el estadístico t vale -0.149, por lo que se acepta la hipótesis nula y se

rechaza la hipótesis alterna, es decir, que el clima organizacional no presenta mayor motivación extrínseca en los trabajadores de la empresa embotelladora de bebidas. Por lo tanto, se ha evidenciado que a medida que los trabajadores del banco de Crédito del Perú de la Región 1 perciben un clima organizacional favorable se sienten más motivados para cumplir su labor en relación a factores internos, externos y trascendentes.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Las conclusiones son elaboradas a partir de los resultados como logros expresados en los objetivos de investigación. En primer lugar, se presentan las conclusiones que corresponde a los objetivos generales y específicos. Posteriormente, se detalla las conclusiones adicionales sobre los niveles de percepción de las variables en estudio.

- De acuerdo al objetivo general, se concluye que la percepción del clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, presenta una correlación fuerte y significativa ($\chi^2 = 17,277$ y un p valor = 0,002, menor a 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación laboral de los clientes internos. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los clientes internos perciben que experimenta mayores niveles de motivación laboral.
- De acuerdo al primer objetivo específico, se concluye que la percepción del clima organizacional y la motivación intrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, presenta una correlación fuerte y significativa ($\chi^2 = 34,743$ y un p valor = 0,000, menor a 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación intrínseca de los clientes internos. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los

clientes internos perciben que experimenta mayores niveles de motivación intrínseca.

- El segundo objetivo específico, se concluye que la percepción del clima organizacional y la motivación extrínseca de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, no presenta correlación ($\chi^2 = 8,275$ y un p valor = 0,082, mayor a 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional no se relaciona favorablemente con la motivación extrínseca de los clientes internos. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los clientes internos no siempre perciben que experimentan mayores niveles de motivación extrínseca.
- El tercer objetivo específico, se concluye que la percepción del clima organizacional y la motivación trascendente de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, presenta una correlación fuerte y significativa ($\chi^2 = 30,866$ y un p valor = 0,000, menor a 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional se relaciona favorablemente con la motivación trascendente de los clientes internos. Indicando que a mayor nivel de clima organizacional los clientes internos perciben que experimenta mayores niveles de motivación trascendente.

Además, los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, percibe el clima organizacional (37.9%) y la motivación laboral en un nivel promedio (40,7%). En cuanto a las dimensiones de clima organizacional, éstas son percibidas en un nivel alto: realización personal (42,1%) e involucramiento laboral (42,9%). Además, se percibió con un nivel medio; comunicación (37,9%) y condiciones laborales (40,0%). Así también, se percibió el nivel bajo: supervisión (14,0%). Respecto a las dimensiones de

motivación laboral, éstas son percibidas en un nivel medio: motivación intrínseca (45,0%) y motivación extrínseca (44,3%). Asimismo, se percibió con un nivel alto: motivación trascendente (44,3%).

Recomendaciones

Durante el desarrollo de nuestro proyecto se ha detectado la existencia de ciertos puntos elementales, los cuales serán necesarios corregir a través de las siguientes recomendaciones para evitar posibles peripecias dentro de la organización. La consideración de la validación de los instrumentos de investigación juega un papel muy importante, ya que el solo hecho de contar con una población un tanto limitada hace que el instrumento utilizado no permita mostrar resultados más complejos, motivo por el cual es recomendable incrementar el tamaño de la muestra de la población.

Sin embargo, también es imprescindible considerar la relación existente entre variables y dimensiones, para poder acercarnos de esta manera a resultados más exactos. Para ello, tomaremos como ejemplo la relación entre la variable clima organizacional con la dimensión de motivación extrínseca donde se observa que un 13,6 % se acerca a un nivel promedio respecto a la variable y un alto nivel respecto a la dimensión, lo cual indica que mientras el clima organizacional está en un nivel promedio, la motivación extrínseca tiende a mejorar. De tal modo, se sugiere la aplicación del análisis de ecuaciones estructurales, a través del cual se podrá evaluar de manera más compleja no solo las relaciones de dependencia entre variable y dimensión, sino también la incorporación de márgenes de error evaluados simultáneamente en tiempo y espacio.

Por lo tanto, luego de analizar los resultados obtenidos de cada variable con sus respectivas dimensiones se ha identificado que el nivel de satisfacción respecto al clima

organizacional se encuentra en un nivel promedio, debiendo ser el adecuado un nivel alto de satisfacción respecto a la variable en mención. De tal manera, se sugiere al área de Recursos Humanos del Banco de Crédito del Perú mayor consideración a la dimensión de condiciones laborales que según su nivel alto de aceptación se encuentra debajo respecto a las otras dimensiones. Para ello, se pueden implementar estrategias que ayuden a elevar ese indicador, tales como mayor acceso a la información necesaria para cumplir con su labor, recibir mayor preparación para la realización de sus tareas, mayor claridad en la definición de labores asignadas y mayor y/o mejor disponibilidad de tecnología.

Referencias

- Aguerre, T. F. (2004). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 48.
- Aguirre, L. D., Campos, A. R., & Mendez, A. G. (Enero-Junio de 2013). El Clima laboral como un elemento. *Revista nacional de administración*, 4(1), 59-70.
- Almeida, V. C. (2013). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center. *Universidad de Guayaquil*, 2(2).
- Álvarez, C. M. (2006). Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención.
- Álvarez, S., & Arteaga, H. (2013). La motivación como política de cultura y recreación laboral corporativa.
- Aristu, J. H. (2000). La supervisión: Una contribución necesaria a la calidad de la competencia profesional, ilustrada por el concepto de supervisión utilizado en los países bajos. *Louis van Kessel*, 1-20.
- Baard, P., Deci, E., & Ryan, R. (2004). Intrinsic Need Satisfaction: A motivational basis of performance and Well-Being in two work settings. (V. Winston, & Son, Edits.) *Journal of Applied Social Psychology*, 34(10), 2054-2068.
- Bazán, A. G. (2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Betancourt, G. G., Ramírez, J. B., & Cuervo, N. Z. (2012). Empresas familiares multigeneracionales. *Unilibre Cali*, 8(2), 38-49.
- Cantero, C. T., Cruz, N. M., & Pérez, V. M. (2007). El papel de la motivación intrínseca sobre la transmisión de conocimiento y su efecto sobre la eficiencia. El caso de una organización sin fines de lucro. (U. d. Valladolid, Ed.) 1-26.
- Carranza, C. J. (2004). Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Carrillo, S. P. (julio de 2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 11.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad pontificia Comillas.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F, Mexico: Mc GrawHill.
- Contretas, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. F. (Diciembre de 2010). Estilo de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas Colombianas. *Universidad del Rosaria*, XVIII (2), 7-17.
- Cruz, A. M. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por empleados del parque eco arqueológico en México*. Ciudad de México.
- Cruz, N. M., Pérez, V. M., & Cantero, C. T. (Octubre de 2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. *Revista de economía pública, social y cooperativa* (66), 187- 211.
- De Maldonado, I. P., Pérez, M. M., & Uzcátegui, S. B. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Investigación y Posgrado*, 231-248.
- De Portillo, N. G., Medero, C. M., & Guasch, J. C. (Noviembre de 2009). Liderazgo trascendental del docente y la calidad motivacionales en estudiantes de comunicación social. *Educare*, 13(3), 9-30.
- Erazo, W. S. (2003). La motivación. *Revista "Nuevos Líderes"*, 15-19.
- Espinoza, L. S. (2005). *Modelo de motivación para organizaciones en Morelos*. Cuernavaca, México.
- Espinoza, V. B., & Gallardo, C. G. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica.
- Espitia, L. C. (Julio a Diciembre de 2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Revista Renovar*, 16(28).
- Fernández, O. Z. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. México: UPIICSA.
- Fernández, P. F. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales, una nueva cultura y concertación empresarial*. 1-30.
- Fiscal, A. C. (2004). *Motivación Laboral en la empresa de servicios*. Universidad Veracruzana, 1 - 89.
- Forero, E. E., & Toro, L. P. (2004). *Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional*. *Acta colombiana de psicología*, 6.
- Gallardo, E. G., Sellarés, M. E., & Yvern, X. T. (2007). *¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral?* 1-9.

- Gallegos, W. A., & Cáceres, G. A. (Noviembre de 2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo* (51), 185-191.
- Gherman, T. I., Vásquez, J. I., & Murillo, D. O. (2011). La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio. Lima, Perú: CETRUM.
- Gil, J. F. (2007). La evaluación de competencias laborales. Facultad de Educación. UNED, XXI (10), 83-106.
- Herrada, M. A., & Marin, A. A. (2013). Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos-2013.
- I Grau, J. B., Tomás, E. A., & Vallejo, R. D. (2004). El Burnout y las manifestaciones psicossomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- I Raventós, L. T. (1979). Supervisión y administración escolar. *Revista Internacional de ciencias sociales*, 59-81.
- Jiménez, M. A. (junio de 2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral. UNED, 28(1), 1-8.
- Jurado, M. L., & Casacuberta, G. G. (2013). Propuesta del modelo antropológico de la motivación de Pérez López aplicada al ámbito de la educación. Semestral del departamento de educación, 24, 125-147.
- Keith-Newstrom, D., & W, J. (1991). Comportamiento humano en el Trabajo.
- Legaspi, L., Aisenson, G., Valenzuela, V., Duro, L., De Marco, M., Lavatelli, L., Pereda, Y. (2010). La motivación y el significado de la escuela para los jóvenes. Buenos aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Livaque, L. C. (2012). Estilo de liderazgo directivo y clima organizacional en una institución educativa del distrito de ventanilla. Universidad de San Ignacio de Loyola.
- López, L. A. (2014). Motivación y satisfacción laboral de los obreros Adventistas de la unión Guatemala. 1-50.
- Mogollón, S. S. (2014). Clima y motivación laboral en instituciones educativas de Miramar-Alto Salaverry. 1-84.
- Mora, L., & Osorio, E. (2000). Relación entre el clima organizacional y las habilidades gerenciales. Colombia: Universidad Sabana.
- Morales, R. Q. (2009). Motivación y satisfacción laboral de los pastores adventistas de el salvador (Vol. 1). Lima, Perú: Universidad de Montemorelos.

- Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J., Torrent-Quetglas, M., & Linares-Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Aten Primaria*, 37(4), 209-214.
- Olaya, J. D., Mercado, M. D., & Cepeda, S. M. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá (Vol. 7). Bogotá, Colombia: Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología.
- Oliveros F., O. (1998). Realización personal en el trabajo. 1-20.
- Peralta, A. C., & Besio, C. V. (2009). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., & Bustamante Uzcátegui, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Investigación y Posgrado*, 21(2), 231-248.
- Pinedo, H. A. (junio de 2011). Las habilidades directivas y su repercusión en el clima organización. Instituto politécnico nacional, 6-147.
- Puente, D. G. (2010). El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas. Universidad Autónoma de Tamaulipas, 1-83.
- Ramírez, R. R. (2001). Condicionantes socios laborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral.
- Ramirez, R. V. (2009). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa telecomunicaciones de el Salvador (Vol. 1). Antiguo Cuscatlán, El Salvador: Universidad Dr. José Matías Delgado.
- Ramírez, R., Abreu, & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*.
- Sanz, V. G. (2012). La motivación laboral. Tesis de grado de Universidad de Valladolid.
- Solarte, M. G. (enero-julio de 2013). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.
- Toro García, N., Ochoa T., L. E., & Vargas del R., A. d. (2004). Promotor de la creatividad en la empresa. *Creando*, 2(3), 1-7.
- Turpo, J. R. (2013). Ética, liderazgo y cosmovisión bíblica frente a la cosmovisión naturalista. *Apuntes Universitarios*, 94.

- Ugarte, C., & Naval, C. (2010). Desarrollo de competencias profesionales en la educación superior. Un caso docente concreto. *Electrónica de Investigación Educativa Número Especial*, 1-14.
- Ussher, M. (2008). La supervisión en la psicología social comunitaria. *Psicol. Am. Lat.*, 2(12), 1-50.
- Vázquez, S. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. Universidad de Barcelona, 443-451.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, C., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional. *Diversitas, Perspectivas en Psicología*, 332.
- Vega, M. C., Botello, C. S., & Partido, A. N. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Theoria*, 61-76.
- Zaleta, A. C. (2012). La motivación como factor de productividad del recurso humano en las empresas mexicanas. México: Veracruz.

Anexos

Anexo 1.

Cuestionario para evaluar la percepción del clima organizacional y motivación laboral

La finalidad de este cuestionario es para evaluar la percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú (BCP) de la Región 1, durante el periodo 2016.

Para que los resultados de la investigación sean válidos y fiables necesitamos obtener el mayor número de respuestas posibles, por eso desde ahora le manifestamos nuestro más sincero agradecimiento. Asimismo, le garantizamos que los datos que nos proporcionen serán absolutamente confidenciales y para uso exclusivamente académico.

I. DATOS GENERALES

Solicitamos que marque con una “X” el número que corresponda a sus respuestas.

Información personal:

1. Género

Masculino (1)

Femenino (2)

2. Edad ____

3. Procedencia del encuestado

Costa (1)

Sierra (2)

Selva (3)

Extranjero (4)

Información profesional:

4. Carrera profesional

Administración (1)

Contabilidad (2)

Economía (3)

Ingeniera de Sistemas (4)

Derecho (5)

Otra carrera (6) _____

5. Grado profesional

Pregrado (1)

Especialidad (2)

Maestría (3)

Doctorado (4)

Otro grado (5) _____

6. Años de servicio en la organización: _____

7. Área donde labora

Contabilidad (1)

Crédito y Cobranzas (2)

Finanzas (3)

Recursos

Humanos (4)

Otro (5) _____

8. Régimen laboral

Contratado (1)

Empleado (2)

Otra modalidad (3) _____

II. RESULTADOS SOBRE LA VARIABLE DE ESTUDIO

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

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

DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Realización Personal						
	1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
	2. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
	3. Los objetivos de trabajo son retadores.					
	4. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
	5. Mi grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
	6. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
	7. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
	8. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
	9. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
	10. Se reconocen los logros en el trabajo.					
Involucramiento Laboral						
	11. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
	12. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
	13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
	14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
	15. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
	16. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
	17. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
	18. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
	19. La organización tiene un involucramiento laboral.					

	20. Existe un trato justo en la institución.					
Supervisión						
	21. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
	22. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
	23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
	24. Se valora los altos niveles de desempeño.					
	25. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
	26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
	27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
	28. Existe buena administración de los recursos.					
	29. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
	30. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
Comunicación						
	31. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
	32. En mi oficina o lugar de trabajo, la información fluye adecuadamente.					
	33. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
	34. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
	35. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
	36. Existen suficientes canales de comunicación.					
	37. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
	38. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
	39. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
	40. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
Condiciones laborales						
	41. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
	42. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
	43. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
	44. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
	45. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
	46. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
	47. Cumplir con las actividades laborales es una					

	tarea estimulante.						
	48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						
	49. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.						
	50. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.						
Motivación Intrínseca							
	51. Realizar su trabajo es parte de su superación personal.						
	52. Se divierte haciendo su trabajo.						
	53. Se siente orgulloso de sí mismo.						
	54. Tiene que probarse a sí mismo que puede hacer lo encomendado.						
	55. Se esfuerza poco, porque no cree que valga la pena esforzarse en este trabajo.						
	56. El poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal.						
Motivación Extrínseca							
	57. Se arriesga a perder su trabajo si no pone el suficiente esfuerzo.						
	58. Percibe su trabajo como una compensación financiera por otras personas, sólo si pone el suficiente esfuerzo en su trabajo.						
	59. Realiza su trabajo solo para obtener el reconocimiento y respeto de otras personas.						
	60. Siente que su trabajo es remunerado acorde a las labores que realiza.						
	61. El poner esfuerzo en su trabajo es solo para agradar al resto.						
Motivación Trascendente							
	62. Se requiere de esfuerzo en este trabajo para ir acorde con sus valores personales						
	63. La calidad de su trabajo tendrá impacto positivo en su población, comunidad o país.						
	64. Siente la necesidad de comprometerse con la empresa y cumplir los objetivos de la empresa en corto plazo.						
	65. Junto a la realización de sus funciones, su grupo de trabajo podrá alcanzar sus objetivos personales.						
	66. Personas ajenas a su empresa podrán salir beneficiadas con su trabajo.						


Anexo 2. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS CLIENTES INTERNOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE LA REGIÓN 1, 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	VARIABLES	INSTRUMENTOS
¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos del Banco de crédito del Perú de la región 1?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral por los clientes internos del Banco del crédito del Perú de la región 1, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Determinar la relación entre clima organizacional y la motivación intrínseca de los clientes internos del Banco de crédito del Perú. 2) Determinar la relación entre clima organizacional y la motivación extrínseca de los clientes internos del Banco de crédito del Perú 3) Determinar la relación entre clima organizacional y la motivación trascendente de los clientes internos del Banco de crédito del Perú. 	<p>H Principal: Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos del Banco de crédito del Perú de la región 1.</p> <p>H derivada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación intrínseca de los clientes internos del Banco del crédito del Perú. 2) Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación extrínseca de los clientes internos del Banco del crédito del Perú. 3) Existe relación entre la percepción del clima organizacional y la motivación trascendente de los clientes internos del Banco del crédito del Perú. 	<p>Tipo de investigación: Este trabajo de investigación es de tipo correlacional</p> <p>Diseño: Este trabajo está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no se manipulará la variable de estudio durante la investigación. Es transversal porque se tomarán los datos en un solo momento.</p> <p>Población: Trabajadores internos del Banco de Crédito del Perú, en 12 agencias.</p> <p>Muestra: Los participantes seleccionados para este trabajo de investigación fueron determinados por el parámetro de muestreo no probabilístico, es decir por conveniencia. Los participantes fueron tomados 240 trabajadores internos de la región 1 de 12 agencias del Perú.</p>	<p>V. independiente: Clima organizacional</p> <p>V. dependiente: Motivación laboral</p> <p>Dimensiones de clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realización personal - Involucramiento laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales <p>Dimensiones de motivación laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> -Motivación intrínseca -Motivación extrínseca -Motivación trascendente 	<p>Cuestionario: Cuenta con 8 dimensiones. Presenta una escala de Likert de 5 puntos.</p> <p>Adaptación del instrumento con preguntas correspondientes a las variables de estudio.</p>

Anexo 3. Validación del instrumento

 UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales
Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar: Clima Organizacional

INSTRUCCIÓN:
Sírvese encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

- ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
- ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
- ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
- Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
- ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
- ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
- ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 28/04/16 Firma: [Firma]

Validado por: Edwin Octavio Cisneros González

Grado Académico: Doctor en Administración

Institución: Universidad Peruana Unión Ciudad/País: Lima, Perú



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales
Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar: Motivación Laboral

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 28/04/16 Firma: [Firma]

Validado por: Edwin Octavio Cisneros González

Grado Académico: Docto en Administración

Institución: Universidad Peruana Unión Ciudad/País: Lima, Perú



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales
Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar: Clima Organizacional

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 28/04/16 Firma: [Firma]

Validado por: JESÚS PEJÓRNO A.

Grado Académico: MAGISTER

Institución: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN Ciudad/País: Lima / Perú



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales
Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar: Motivación Laboral

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 28/04/16 Firma: [Firma]

Validado por: JESÚS BEJARNO A.

Grado Académico: MAGISTER

Institución: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN Ciudad/País: LIMA / PERÚ



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales
Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar: Clima Organizacional

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 28/04/16 Firma: [Firma]

Validado por: César Ekeodoro Lozano Rojas

Grado Académico: CPC

Institución: UPU Ciudad/Pais: Lima Perú



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias Empresariales
Validación del instrumento por juicio de expertos

Título del instrumento a validar: Motivación Laboral

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 28/04/16 Firma: [Firma]

Validado por: Cristo Ekeodan Usillojo Roque

Grado Académico: CPc

Institución: UPU Ciudad/País: Perú

Anexo 4. Constancia del Banco de Crédito del Perú



CONSTANCIA

LA JEFATURA DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA AGENCIA CHACLACAYO DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que las Srtas. Jenny Claudia Sidney Neyra Enciso y Taly Tamara Rios Salazar están autorizadas de realizar las encuestas del tema de investigación que están realizando a los colaboradores de las Agencias de la Región I del Banco de Crédito del Perú.

Se expide la presente como constancia a solicitud de las interesadas para fines que estime conveniente.

Chaclacayo, 23 de junio del 2016.



Vilma Roxana Romani S.
Supervisora de Procesos Operativos
DNI 42418621 / MAT 221475
División Comercial

Vilma Romani Sanchez

Supervisora de Procesos Operativos

Anexo 5. Lista de la población de estudio

La Región 1 se divide por:

- Agencia Chosica Plaza de Armas

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	4
Asesores de Ventas y Servicios	4
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia Chosica 28 de julio

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	4
Asesores de Ventas y Servicios	4
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia Chaclacayo

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	5
Asesores de Ventas y Servicios	3
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia Huaycán

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	2
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	5
Asesores de Ventas y Servicios	3
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia ATE

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	5
Asesores de Ventas y Servicios	3
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia Puruchuco

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	5
Asesores de Ventas y Servicios	3
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia Productores

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	4
Asesores de Ventas y Servicios	4
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia Centro Bancario

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	5
Asesores de Ventas y Servicios	3
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia Mall Santa Anita

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	5
Asesores de Ventas y Servicios	3
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia San Luis

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	5
Asesores de Ventas y Servicios	3
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia Zárate

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	5
Asesores de Ventas y Servicios	3
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12

- Agencia Nicolás Ayllón

Puesto	Cantidad
Gerente de Agencia	1
Supervisor de Procesos Operativos	1
Jefe de Atención al cliente	1
Promotor de Servicios	5
Asesores de Ventas y Servicios	3
Funcionario Banca Pequeña Empresa	1
Total	12