

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



El clima organizacional y la motivación laboral en el banco  
BBVA continental, barranca – 2016

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Zevallos Suarez, Verónica

Asesor:

Neyra Valdivia, Isaac

Barranca – Perú

2017

## **PALABRAS CLAVE:**

Clima Organizacional, Motivación Laboral.

Organizational climate, Work Motivation

## **LINEAS DE INVESTIGACIÓN**

Área : Ciencias Sociales

Sub área : Economía y Negocios

Disciplina : Negocios y Management

## **LINES OF INVESTIGATION**

Area : Social Sciences

Sub área : Economy and Business

Discipline : Business and Management

**TITULO:**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN  
LABORAL EN EL BANCO BBVA CONTINENTAL, BARRANCA  
– 2016.**

## RESUMEN

La presente investigación, EL Clima organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016, se realizó tratando de responder a la pregunta general: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima Organizacional y la Motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca, 2016?, Así como también se buscó responder al objetivo: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016; la hipótesis que se formulo es: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016; la investigación se enmarcó dentro del campo descriptivo - correlacional, con relación al análisis del Clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016; los resultados obtenidos de la correlación entre las variables, clima organizacional y motivación laboral  $p = 0,027 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Se encontró una correlación lineal estadísticamente significativa positiva media ( $r_s = 0,692$ ) y directamente proporcional entre el clima organizacional y la motivación laboral en el Banco BBVA Continental. Barranca – 2016. Las evidencias indican que existe asociación entre las dos variables, pero que es una asociación moderada, lo que explica que la motivación laboral de los trabajadores no se genera única y exclusivamente por el buen clima organizacional, sino también existen otros factores que generan la motivación, los cuales pueden ser los sueldos, la imagen de la empresa entre otros.

## ABSTRAC

The present research, EL Organizational Climate and Labor Motivation at Banco BBVA Continental, Barranca - 2016, was the answer to the general question: What is the relationship between climate and labor motivation at Banco BBVA Continental, Barranca, 2016?, As well as we are also looking for respondents to the objective: To determine the relationship between the Organizational Climate and Labor Motivation at Banco BBVA Continental, Barranca – 2016; The hypothesis that is formulated: There is a significant relationship between Climate and Labor Motivation at Banco BBVA Continental, Barranca – 2016; The research was framed within the descriptive - correlational field, with the analysis of the Organizational Climate and the Labor Motivation in the Banco BBVA Continental, Barranca - 2016.

The results obtained from the correlation between the variables, organizational climate and labor motivation  $p = 0.027 < \alpha = 0.05$ , and we rejected the null hypothesis and accepted the general hypothesis. A statistically significant positive correlation ( $r_s = 0.692$ ) was found to be statistically significant and directly proportional between the organizational climate and the labor motivation at Banco BBVA Continental. Barranca - 2016. The evidence indicates that there is an association between the two variables, but that it is a moderate association, which explains that the labor motivation of the workers is not only generated by the good organizational climate, but also other factors They generate the motivation, the dreams can be the salaries, the image of the company among others.

## INDICE

<b>PALABRA CLAVE</b> .....	i
<b>TITULO</b> .....	ii
<b>RESUMEN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>1. Introduccion</b> .....	1
<b>1.1. Antecedentes y fundamentacion cientifica</b> .....	2
<b>1.1.1. Antecedentes</b> .....	2
<b>1.1.2. Fundamentacion cientifica</b> .....	5
<b>1.2. Justificacion</b> .....	25
<b>1.3. Problema de investigacion</b> .....	26
<b>1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables</b> .....	27
<b>1.4.1. Conceptuación de las variables</b> .....	27
<b>1.4.2. Operacionalizacion de las variables</b> .....	27
<b>1.4.3. Delimitación de la investigación</b> .....	28
<b>1.5. Hipotesis</b> .....	28
<b>1.6. Objetivos</b> .....	29
<b>1.6.1. Objetivo general</b> .....	29
<b>1.6.2. Objetivos especificos</b> .....	29
<b>2. Metodologia de trabajo</b> .....	29
<b>2.1. Tipo y nivel de investigación</b> .....	29
<b>2.1.1. Tipo de investigación</b> .....	29
<b>2.1.2. Nivel de investigación</b> .....	29
<b>2.2. Metodo y diseño de investigación</b> .....	29
<b>2.2.1. Metodo de investigación</b> .....	29
<b>2.2.2. Diseño de investigacion</b> .....	30
<b>2.3. Poblacion y muestra</b> .....	31
<b>2.3.1. Poblacion</b> 31	
<b>2.3.2. Muestra</b> 31	
<b>2.4. Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos</b> .....	31

2.4.1. Técnica.....	31
2.4.2. Instrumento .....	32
3. Resultados .....	34
3.1. Analisis de datos .....	34
3.1.1. Estadísticos descriptivos .....	34
3.1.2. Prueba de hipótesis .....	34
4. Analisis y discusión .....	43
5. Conclusiones y recomendaciones .....	45
5.1. Conclusiones.....	45
5.2. Recomendaciones .....	46
6. Agradecimiento .....	48
7. Referencias bibliográficas .....	49
8. Apéndice y anexos .....	52

## 1. INTRODUCCION

La presente investigación titulada: “EL Clima organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016”, es una investigación descriptiva correlacional y establece la relación entre dos variables: El Clima Organizacional y la Motivación Laboral. El estudio se realizó durante el año 2016.

La investigación parte de la problemática de las organizaciones que adolecen de un buen clima organizacional, dado que los directivos no lo fomentan o simplemente no lo dan la importancia debida, y esto repercute en la motivación de los colaboradores y por ende en el nivel de desempeño, teniendo como consecuencia retrasar el cumplimiento de las metas planteadas.

El presente estudio consta de varias partes que exponen y explican el proceso de los resultados de la investigación. A continuación se detallará el contenido de cada uno de ellos:

En la primera parte se explican las razones que motivaron a realizar la investigación; e igualmente se plantea la pregunta y el propósito de estudio. También se expone la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación; se indica el tipo y diseño de investigación, Operacionalización de las variables, unidad de análisis, población, muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la segunda parte, se detalla la presentación y el análisis de los resultados. Aquí se realizaron todos los análisis cuantitativos y cualitativos de los datos arrojados por los encuestados, para ello se utilizaron distribuciones de frecuencia para cada variable y para ambas en conjunto. Igualmente se calcularon las correlaciones de ambas variables, para determinar la comprobación de la relación, exponiéndose las teorías que apoyan la contratación de las hipótesis y los objetivos del estudio, así como exponen los enfoques que se han investigado de las variables.

De este modo se cumplió con el objetivo de la presente investigación de demostrar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016.

## **1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **1.1.1. ANTECEDENTES**

Alquizar (2014). “Relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa de Servicios de agua potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A”, Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Cesar Vallejo. En la que el autor concluye que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, de tal forma que la buena atmosfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo.

Marroquín (2011). El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King, Tesis de licenciatura, ULACIT, San José, Costa Rica, en su investigación, conjuga importantes variables que se abordan en toda organización y que son de mayor importancia entre el rol que se involucra a los colaboradores que desempeñan un papel fundamental dentro de las estructuras de la administración organizacional y es peculiar la cultura o filosofía de la empresa para el desarrollo que determina los éxitos o fracasos de acuerdo a la personalidad que se determina en todos los niveles jerárquicos. El clima organizacional ayuda aumentar el rendimiento de las empresas, e influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, puestos que estos se sienten identificados e integrados en la estructura de la organización. La información recopilada en la investigación trató diversos factores del sistema organizacional, motivacional, desempeño en sus labores y las relaciones humanas dentro de los diferentes colaboradores. Analizándola se pudo determinar la aceptación y algunas diferencias entre los parámetros normales que se desarrollan en cualquier institución según el tipo de servicio.

Mcbeare (1993). En su tesis titulada “Clima laboral y su influencia en la oportunidad de desarrollo”, trabajando con una muestra de 350 directivos de una empresa multinacional petroquímica en EE UU. Según los resultados las unidades que trabajaron bajo un mejor clima ofrecieron mejores resultados financieros y las que trabajaron en un clima inadecuado consecuentemente lograron peores resultados de negocios.

Montez (2012). “Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo 2010”. Tesis para optar el grado de Académico de Magister, Chiclayo. La investigadora realizó una investigación desde la perspectiva cuantitativa con énfasis: en lo descriptivo transversal, utilizó instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos.

Como resultado de la investigación da cuenta que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía utilización de la prueba de construcción de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico.

Infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran

Pereira (2014). “Clima laboral y servicio al cliente – Quetzaltenango - Guatemala – 2014” El motivo por el cual se realizó la presente investigación es por la importancia de sus variables de estudio, debido a la utilización que la gerencia puede darle al clima laboral para empoderar y potencializar a sus colaboradores y así crear un impacto positivo en el servicio al cliente, siendo éste el que hace del hospital un lugar de prestigio para sus usuarios. Por esta razón la investigación tuvo como objetivo establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. El diseño de investigación que se utilizó fue el

descriptivo, con el cual se encontró que el hospital objeto de estudio maneja un clima laboral favorable en el que la mayoría de sus colaboradores se encuentra a gusto al expresarlo de esta manera, a pesar de algunas discrepancias entre sus respuestas. Por esto se concluyó que el clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad. Y se recomendó fortalecer el clima laboral en todos los departamentos del hospital así como brindar capacitación a todos los colaboradores sobre servicio al cliente para continuar prestando un servicio con alta calidad a través del programa de mejora del clima laboral y servicio al cliente.

Peláez (2010). “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de Servicios Telefónicos”, Tesis para Optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, Lima, en la cual el autor indica que el propósito del estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

## **1.1.2. FUNDAMENTACION CIENTIFICA**

### **1.1.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL**

Rodríguez (2006, pág. 124). Indica que:

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del Comportamiento Organizacional y la administración, se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo. De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional el que ha demostrado mayor utilidad es el que ve como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

El clima de una organización constituye la personalidad de ésta, debido a que, así como las características personales de un individuo

configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de ésta.

A pesar de esta globalidad del concepto de clima, y a pesar de haber surgido a partir de una comprensión de la organización como un sistema abierto, el clima de una organización es entendido habitualmente como medio interno, vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa.

A pesar que el estudio del clima Organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas.

Las variables consideradas, en el concepto de clima Organizacional son:

- a) variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.
- b) variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- c) variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- d) variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés.

## **TEORIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT.**

La teoría del clima Organizacional, o de los sistemas de organización, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza

de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. El fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones; sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos factores se definen entonces como:

1. Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.
3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

#### **A.- La opinión que el empleado se forma de la organización.**

Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura. Se

refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

El Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

Un Clima Organizacional estable, es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse de que la media forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo.

El clima está integrado por una serie de elementos:

- a) el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el stress que pueda sentir el empleado en la organización;
- b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles;
- c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo;
- d) Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo;
- e) La estructura con sus macro y micro dimensiones;
- f) Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos cinco elementos determinan el rendimiento del personal en función de:

- alcance de los objetivos
- satisfacción en la carrera
- calidad del trabajo

- comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión.

Desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo.

Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro a través del cual los fenómenos objetivos de la organización y los comportamientos de los individuos que la conforman son interpretados y analizados para constituir la percepción del clima en la organización.

Si las características psicológicas de los trabajadores, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, los valores y el nivel de aprendizaje sirven para interpretar la realidad que los rodea, estas también se ven afectadas por los resultados obtenidos en la organización, de esto se infiere entonces que el clima organizacional es un fenómeno circular en el que los resultados obtenidos por las organizaciones condiciona la percepción de los trabajadores, que como bien quedó explícito en las definiciones condicionan el clima de trabajo de los empleados.

Los estudios de clima organizacional son de naturaleza aplicativa y permiten realizar el diagnóstico de los factores o componentes de la organización con deficiencias e insuficiencias y determinar las causas y niveles de afectación, incluso estos estudios pueden y deben emplearse también con carácter preventivo y evitar así dificultades en los resultados de los procesos productivos. Los mismos según diferentes autores, podrían estar en concreto vinculados a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al mismo y que ya han sido definidos por los investigadores como variables de evaluación y medición.

Desde 1978 se realizan estudios de Clima Organizacional, Litwin y Stinger fueron los primeros en determinar que este comprendía nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la

cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización. Lo más relevante de este enfoque sería, permitir una visión rápida y objetiva de las percepciones y sentimientos que se asocian a determinadas estructuras y condiciones de la organización.

La información que se obtiene en los estudios de clima organizacional ha demostrado reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes en el colectivo.

El comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias del colectivo con la Institución, y que son reflejadas en los estudios del clima organizacional.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan de factores de liderazgo y prácticas de dirección, factores sobre la estructura de la organización y otros como consecuencias del comportamiento en el trabajo. Lo que debe primar en todo caso es la situación detectada en todo el sistema organizacional y que amerite un estudio de clima.

### **B.- Formas de Medición del Clima Organizacional.**

Existen consultoras que se dedican a la elaboración y comercialización de instrumentos para medir el clima organizacional por ejemplo tenemos una consultora con sede en Venezuela (Hay Group), la cual plantea seis dimensiones críticas de clima que se miden a través de un instrumento denominado Estudio de Clima Organizacional (ECO), las dimensiones a explorar son:

- Claridad
- Estándares
- Responsabilidad
- Flexibilidad

- Reconocimiento
- Espíritu de equipo

La selección de estas dimensiones es fundamentada por la consultora al plantear que cuando se obtiene un alto puntaje en estas dimensiones, los trabajadores están diciendo que se sienten motivados por su puesto de trabajo; aportando lo mejor de sí mismos y se sienten confiados de ser reconocidos por su contribución. Cuando el puntaje obtenido es bajo, se está reflejando totalmente lo contrario y la organización corre el riesgo de ver afectada su productividad.

Otro ejemplo de estudios de clima organizacional lo constituye las variables propuestas por la Consultora GESTAR: Claridad Organizacional, Respaldo organizacional, Progreso y desarrollo, Comunicación, Remuneraciones, Cooperación entre unidades, Beneficios, Liderazgo, Ambiente físico y seguridad, Organización del trabajo, Identificación con la empresa y Participación.

Existen múltiples modelos planteados en el mundo empresarial para medir el clima organizacional, todas estas propuestas tienen como fin, lograr desarrollar la investigación más efectiva, realizar recomendaciones pertinentes en cada caso y que estas dimensiones puedan servir como elementos referenciales, y cada empresa pueda escoger las variables de investigación y las dimensiones que considere pertinentes a los problemas detectados o por prevenir.

### **1.1.2.2 MOTIVACIÓN LABORAL.**

El deseo de conocer, predecir o influir la conducta laboral de los individuos, ha llevado a muchos científicos a estudiar las causas y consecuencias de la motivación y satisfacción en el trabajo, estudios que se han realizado bajo diferentes enfoques en el intento de explicar los factores que determinan las actitudes de los trabajadores. Para la Escuela Clásica de Administración la motivación laboral era un problema de fácil resolución,

debido a que suponían que un hombre racional estaba orientado por el deseo de escapar al hambre y de aumentar sus ganancias. Por lo que se conseguiría un mecanismo motivacional altamente eficiente si se lograba establecer un medio que conectara las ganancias con el rendimiento. La Escuela de Relaciones Humanas introduce mayores distinciones en este tema, al comprender la complejidad del ser humano, su sociabilidad y la amplitud de sus necesidades, en esta Escuela se ha elaborado parte importante de las principales teorías acerca de la motivación humana. Como indica Rodríguez (2004, pág. 12).

Según lo sustentado anteriormente, el problema de la motivación no es sólo el incentivar a las personas que pertenecen al sistema, aceptando sus condiciones. Si éste fuera el único problema, se correría el riesgo de contar con un personal poco interesado en el trabajo y que hace lo mínimo para no ser despedido. Como los resultados no son muy satisfactorios, hay que motivar adicionalmente a las personas que ya han ingresado, para que cumplan en la mejor manera posible, en cantidad y calidad, su rol.

La motivación humana se define como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos.” Koenes (1996, pág. 191).

De igual modo, Amorós (2007, pág. 81). Define la Motivación Laboral como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.”

Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización.

Dentro de este contexto, se extrajeron tres elementos claves que se pueden sacar de la definición anterior, los mismos son:

Esfuerzo: Una persona motivada se dedica con empeño a su objetivo. El esfuerzo que se dirige hacia las metas de la organización y que es consistente con éstas, es el que deben buscar los gerentes.

Necesidad: Se refiere a algún estado interno que hace que determinados productos parezcan atractivos. Una necesidad que no se satisface crea una tensión, que estimula un impulso en el individuo, los cuales originan un comportamiento de búsqueda para encontrar metas individuales que de lograrse, satisfacen la necesidad y provocarán que la tensión disminuya.

Metas organizacionales: es decir los objetivos que la organización busca.

Lo anteriormente señalado podría no reflejarse en la Empresa en cuestión, debido a que en la entrevista preliminar se obtuvo una inestabilidad en la permanencia de los empleados en un cargo específico, esto evidentemente señala tal como lo expone la Escuela Clásica de Administración, que los empleados trabajan sólo por la remuneración y no por satisfacción personal e identificación con la empresa.

A continuación se presentan algunas teorías de motivación que intentan explicar la conducta humana, tratando de identificar qué factores los motiva, entre ellas figuran:

- a) El modelo de la jerarquía de Maslow.
- b) La teoría ERG de Alderfer.
- c) La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland.
- d) La teoría de la motivación - higiene de Herzberg.

Modelo de la Jerarquía (Maslow, 1943):

Desarrolló una interesante Teoría de la Personalidad, en la que desarrolla, entre otros aspectos, la Teoría de la Motivación, cuyo más representativo ícono es La Pirámide de Maslow, en ella propuso una

estratificación de las necesidades en cinco niveles jerarquizados de forma que el individuo debe de satisfacer cada nivel.

El primer nivel corresponde a las necesidades primarias para la subsistencia del individuo, llamadas también necesidades fisiológicas como comer, beber y dormir; laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas.

El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad, en el aspecto laboral equivale a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario superior al mínimo. El tercer nivel se refiere a las necesidades sociales como vinculación, cariño, amistad, etc., y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales. El cuarto nivel corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad.

Figura N° 01



Fuente. Pirámide de Maslow. (1943).

En este orden de ideas, Espinoza (2009, pág. 10). Afirma que la idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan la atención

sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía.

Esta teoría se acopla a la investigación ya que es importante que los empleados satisfagan previamente ciertas necesidades, como las fisiológicas, las de protección y seguridad, las sociales y las de mantenimiento de estatus para lograr alcanzar la autorrealización y poder desempeñarse en el área laboral adecuadamente.

Alderfer, (1969, pág. 34). Cuestionó el número de niveles de necesidad de Maslow y su superposición, desarrollando una teoría de las necesidades en tres niveles, el modelo ERG que se explica a continuación:

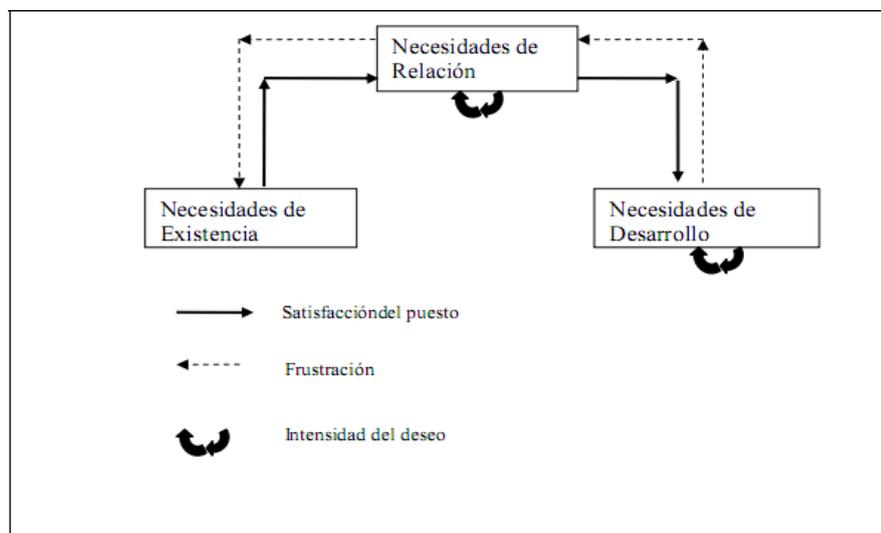
La teoría ERG de Alderfer (1969):

Propone ciertos cambios a la Pirámide de Maslow, referidos a los niveles de necesidades de las personas, que deben tenerse en cuenta en el ámbito de la motivación. El mismo considera que los trabajadores deben de cubrir:

- Necesidades de Existencia (E), que incluyen junto a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow las condiciones de trabajo y las retribuciones.
- Necesidades de Relación (R), agrupan las necesidades sociales y de consideración de Maslow. Según Alderfer, estas necesidades se satisfacen más con una interacción abierta, correcta y honesta que por mantener relaciones agradables eludiendo la crítica.
- Necesidades de Desarrollo (D), que se refieren al deseo de autoestima y autorrealización, a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por la completa utilización de las habilidades, capacidades y creatividad.

Quirós y Cabestrero (2008, pág. 36). Comentan que el modelo de Alderfer es más flexible al plantear un doble proceso: por una parte no es necesario que estén cubiertas las necesidades inferiores para que el individuo pueda sentir necesidades superiores, junto a ello si no se lograsen satisfacer estas necesidades superiores (frustración), se activaría y potenciaría la necesidad inmediatamente inferior, que serviría así de elemento motivador sustitutorio de las necesidades no satisfechas.

Figura N° 02



Fuente. Modelo de ERG. Alderfer (1969).

Los mismos autores afirman que esta teoría facilita la investigación de las necesidades de los trabajadores, al plantear que la conducta laboral no depende exclusivamente de la satisfacción de necesidades superiores, ya que puede centrarse en la satisfacción de las necesidades inferiores. Este fenómeno es conocido como el proceso de frustración-regresión.

Esta teoría se relaciona con la investigación ya que como se explica anteriormente la satisfacción laboral de los empleados puede ser afectada por múltiples factores independientes entre sí y cada uno de estos factores puede tener más importancia que los demás según los intereses del individuo.

En este contexto, McClelland también propone tres niveles en su teoría de la motivación:

Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland (1961):

Considera que los impulsos motivacionales están en relación con necesidades de Logro, Afiliación y Poder. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables. El logro es importante en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen. En el ámbito laboral, las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su medio ambiente, tratan de encontrar maneras más eficaces para hacer una tarea, de dominar su actividad desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas.

Para Quirós y Cabestrero (2008, pág. 46). de acuerdo con esta teoría, el interés monetario es distinto de la necesidad de logro, de forma que las personas motivadas por el logro no trabajan únicamente por dinero, sino que se esfuerzan en su trabajo para satisfacer una fuerza interior del individuo para mejorar, ser reconocido en su trabajo y alcanzar las metas propuestas.

McClelland, (1961) también afirma que además del motivo de logro, las necesidades de poder y afiliación son importantes, pero deben de estar subordinadas a la de logro, las personas con alta necesidad de poder desean poseerlo en su trabajo, e influir en las personas y en las situaciones, para lo que están dispuestos a correr riesgos. Suelen realizar acciones que afectan a la conducta de otros y despiertan en ellas fuertes emociones.

Si un directivo está motivado principalmente por el poder, su deseo de controlar y dirigir todo le puede imposibilitar el discernir en qué momento debe dar su brazo a torcer, entrando en una lucha de poderes que puede incluso impedir la consecución de metas. McClelland definió el "Síndrome de necesidad de liderazgo" como la conjunción en un individuo de una alta necesidad de controlar e influir en los demás (motivación por el

poder) y una alta capacidad de autocontrol que evita agresividades inútiles y luchas estériles. Quirós y Cabestrero (2008, pág. 45).

Figura N° 03



Fuente. Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland (1961).

La teoría de McClelland se adapta a la investigación porque los individuos muchas veces no necesitan factores que los inclinen a estar motivados en sus acciones, simplemente sienten una motivación por lograr algo y su motivación se centra únicamente en alcanzarlo.

El concepto de motivación por el logro se ha relacionado con la teoría de la motivación de Herzberg en cuanto que las personas con alto sentido de logro tienden a estar interesados en los factores motivadores (el trabajo por sí mismo).

La teoría de la motivación - higiene de Herzberg (1959):

Para explicar detenidamente la Motivación, se utilizará como propuesto a Frederick Herzberg y la Teoría de la Motivación – Higiene. (1959). Existe una relación entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos y la insatisfacción. Algunos factores intrínsecos o motivadores son: la realización, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el progreso y el desarrollo. Estos aspectos están relacionados con la satisfacción. Los factores extrínsecos o higiénicos, como el salario, la administración, la supervisión, las relaciones

interpersonales, las políticas y la estructura administrativa de la compañía y las condiciones laborales si están presentes no originan motivación, pero evitan la insatisfacción. Amorós (2007, pág. 84).

Herzberg, investigó la pregunta ¿Qué quieren las personas de su trabajo?, de las respuestas obtenidas acumuló información sobre diversos factores que afectaban los sentimientos de los trabajadores sobre sus empleos. Surgieron dos tipos de factores:

Factores motivadores: Que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo.

Llevando esto al ámbito laboral, serían trabajo estimulante, sentimiento de autorealización, reconocimiento de una labor bien realizada, cumplimiento de metas, y objetivos.

Factores de higiene: Incluye las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza.

Llevando esto al ámbito laboral, serían factores económicos (sueldos, salarios, prestaciones sociales), condiciones laborales (entorno físico seguro), seguridad (privilegios de antigüedad), factores sociales (clima organizacional, relaciones personales).

Figura N° 04



Fuente. La teoría de la motivación - higiene de Herzberg (1959).

Según Grievés (2003). Citado por Argyris, (2005, pág. 13). Investigó el comportamiento de las personas dentro de Organizaciones desde comienzos de los años 50 hasta la fecha. En sus propias palabras: “La investigación acción es terriblemente importante y necesaria no sólo para mejorar la práctica sino para el desarrollo de la ciencia”.

Según Grievés (2003). Citado por Loreto, (2005, pág. 9). El concepto de Clima Organizacional aparece en el mundo académico y profesional hacia el fin de los 60, siendo Richard Beckhard su principal impulsor. Para este autor el proceso de Desarrollo Organizacional es un proceso planificado de cambio en una organización como un todo, que debe ser conducido por los directivos superiores con el fin de mejorar la efectividad y la salud de la organización, a través de intervenciones en los procesos organizacionales basadas en las ciencias del comportamiento.

Según Friedlander & Magulies (1969) citado por Chiamg, Martin, & Nuñez, (2010, pág. 252). El Clima Organizacional es un determinante significativo de la Satisfacción Individual. El grado de impacto que el Clima produce sobre la Satisfacción Laboral varía según sea el tipo de Clima y el Tipo de Satisfacción. Los valores de trabajo ayudan a los individuos a moderar los diversos impactos de maneas complejas.

Encontramos varios conceptos de Clima Organizacional y vamos a considerar los más relevantes:

Las personas se agrupan para formar Organizaciones por medio de las cuales pueden lograr objetivos comunes imposibles de alcanzar individualmente. Las organizaciones que alcanzan esos objetivos compartidos, es decir, las que tienen éxito, tienden a crecer. Ese crecimiento exige más personas, cada una con objetivos individuales. Esto provoca un creciente distanciamiento entre los objetivos organizacionales (comunes a los que formaban parte de la organización) y los objetivos individuales de los nuevos participantes. (Chiavenato, 2011, pág. 76).

Para superar el posible conflicto potencial entre los objetivos organizacionales, la interacción entre personas y organización se complica y dinamiza. Esa interacción funciona como proceso de reciprocidad basado en un contrato psicológico lleno de expectativas mutuas que rigen las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones. Por un lado las organizaciones ofrecen incentivos o estímulos, y por otro, las personas brindan contribuciones. (Chiavenato, 2011, pág. 74).

En una empresa o entidad encontramos un grupo de Colaboradores de los cuales forman una Organización, tienen objetivos comunes imposible de alcanzar si se basa en una sola persona, Las organizaciones que logran alcanzar sus objetivos compartidos crecen más rápido en conjunto con los colaboradores alcanzando el éxito, en la organización existe un proceso de reciprocidad basado en contratos psicológicos que cumplen con las expectativas de los colaborador ya sea con incentivos o estímulos, y el colaborador contribuye en forma efectiva para el crecimiento y desarrollo de la organización.

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación

entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, Cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a bajar. (Chiavenato, 2011, pág. 74)

Los Colaboradores de una organización tienen que estar relacionados con la motivación, todo se refleja según el estado de ánimo, si el colaborador no es bien remunerado, no tendrá un buen desempeño en el área, si el colaborador cuenta con un clima organizacional favorable, de buen ánimo e interés en el puesto que se desempeña, sus resultados serán eficientes para la organización.

### **1.1.2.3 MARCO CONCEPTUAL.**

**MOTIVACIÓN:** La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (Robbins, 1999, pag.17).

**MOTIVACIÓN INTRÍNSECA:** De acuerdo a los múltiples hallazgos es posible señalar que cuando una persona se encuentra intrínsecamente motivada, realiza una acción o tarea comprometiéndose en ella, disfrutando y manteniendo vivo el interés por la ejecución de la misma y sintiendo, de modo inherente a la propia actividad, gran satisfacción. (Herrera, 2009, pag.28).

**MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA:** Cuando se habla de **motivación extrínseca**, se alude a personas que se comportan de una u otra manera para lograr con ello un resultado deseable (premios, reconocimiento, evitar un castigo, etcétera).

Este tipo de motivación conduce a las personas a realizar una tarea o actividad como instrumento para conseguir un fin. (Herrera, 2009. Pág. 29-30).

**MOTIVACIÓN TRASCENDENTAL:** Este tipo de motivación y otros aspectos del comportamiento tienen 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., (Herrera, 2009. Pág. 30).

**INCENTIVO:** Es el acto mediante el cual se invierten ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio, con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto, a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo.

**REMUNERACIÓN:** Cantidad de dinero que se otorga al individuo para compensar su trabajo. Se refiere, indistintamente, a los sueldos o salarios. Suele usarse como sinónimo los términos retribución, percepción, paga, tarifa, compensación, haber o salario. (Segura, 1988, pág. 36).

**LIDERAZGO:** Definió operacionalmente a los líderes motivacionales como aquellos que poseen predominantemente Excelencia, Fortaleza, Esperanza Activa y Flexibilidad. (Morales, 1994, pág. 13-20).

**RECOMPENSAS:** Son aquellas que se otorgan por iniciativa del directivo sobre la base del desempeño. Las pautas para recompensar y reconocer eficazmente la labor de los empleados son: Adecuar la recompensa a la persona. Comience con las preferencias personales del individuo; recompénselo en una forma que para él sea verdaderamente satisfactoria. Así como adecuar el premio a lo logrado. Para que el refuerzo sea eficaz ante un buen desempeño se debe tener presente cuánto significa el logro del empleado. (Bob, 1997, pág. 16).

**CAPACITACIÓN:** Capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad.

**DESARROLLO PERSONAL:** "Es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano." (Brito, 1992. Pág.112).

**ACTITUD:** Se considera a la actitud como el producto final del proceso de socialización, son aprendidas en el seno social y condicionarán las respuestas del sujeto hacia determinados grupos, objetos, hechos y situaciones. Se van construyendo y anclando en cada relación interpersonal. Los individuos incorporan valores, hacen atribuciones y actúan en función de ellas. (Muchnik y Seidman, 1983).

**COMPROMISO:** consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general. (Diaz, 2004, pag.125-166).

**DESARROLLO PROFESIONAL:** Entendemos por desarrollo profesional todo el conjunto de actividades sistemáticamente realizadas con el objetivo de mejorar la práctica del pensamiento, los conocimientos y destrezas profesionales, así como de actitudes respecto del quehacer educativo en la Universidad. Estas actividades formativas pueden realizarse desde distintos enfoques, que nos permiten hablar de pluralidad de modelos de formación y desarrollo profesional. (Villar, 1993).

**DESEMPEÑO:** Es el conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales.

El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados. (Díaz, 2003, pág.286).

**COMUNICACIÓN:** La comunicación es el intercambio de información entre personas. Significa divulgar un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y de la organización social. La comunicación requiere de un código para formular un mensaje y enviarlo en forma de señal (ondas sonoras, letras impresas, símbolos), por medio de un canal (aire, cables, papel) a un receptor que codifica o interpreta su significado. (Chiavenato. 2004, pág. 94).

**EFICIENCIA:** tiene un carácter más bien activo, por lo que se aplica este término preferentemente a los hombres y su trabajo. Comprende no solo cantidad, sino calidad, ahorro de desperdicios, etc. (Reyes, 1974, pág.26).

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

### **A.- JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El presente estudio se justifica puesto que es necesario conocer la relación del Clima Organizacional con la Motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca, 2016.

En esta investigación observaremos la importancia de la motivación, dado que constituye un factor sumamente importante para lograr la identificación de los colaboradores trayendo como resultado consolidar los objetivos que la organización se ha propuesto. Para esto las organizaciones deben buscar diferentes mecanismos o sistemas que les permitan a sus colaboradores ampliar

sus conocimientos, habilidades y actitudes que se requieran para lograr un desempeño exitoso.

### **B.- JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Las Entidades Financieras tienen como propósito la buena atención al cliente a través del servicio que ofertan, para lo cual deben de tener a todos sus colaboradores motivados, dado que son ellos los que tienen el contacto con el cliente.

Es necesario realizar esta investigación toda vez que en la actualidad el Banco BBVA Continental se enfrenta al desafío de la competencia y a clientes cada vez más exigentes, el nivel de satisfacción determinará la competitividad y la sostenibilidad en el mercado.

### **C.- JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Este trabajo de investigación permitirá conocer la postura y conocimientos del Banco BBVA Continental acerca de la Importancia del Clima Organizacional, permitiendo utilizar esta información como referencia para investigaciones futuras con la finalidad de mejorar su competitividad.

Espero que la presente investigación sirva como fuente de información para los directivos del Banco Continental, Barranca, debido a que tendrán a su disposición, los resultados de la investigación en las cuales refleja con seriedad, validez y confiabilidad la situación del clima Organizacional.

Tengo la firme convicción que la investigación iniciada servirá de base para las próximas investigaciones y que permitirá dar solución a los problemas en la organización.

## **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima Organizacional y la Motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca, 2016?

## 1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### 1.4.1. CONCEPTUACIÓN DE LAS VARIABLES

#### A. CLIMA ORGANIZACIONAL

Rodríguez (2006, pág. 124). Indica que:

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

#### B. MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación humana se define como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos.” Koenes (1996, pág. 191).

### 1.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Tabla N° 01**  
**Operacionalización de las variables**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	COMUNICACION	Interrelación personal	1,2
		Comunicación horizontal	3
	CONDICIONES LABORALES	Condiciones laborales adecuadas	4
		Desempeño laboral reconocido	5
	INVOLUCRAMIENTO	Intervención en la organización	6
	AUTORREALIZACION	Eficiencia laboral	7
	SUPERVISION	Autoridad compartida	8
		Empatía con el personal	9

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMS
<b>MOTIVACION LABORAL</b>	INTERES	Compromiso de hacer bien las cosas	10, 11
	NIVEL DE ESFUERZO	Nivel de superación	12
		Trabajo en equipo	13
	PREDISPOSICION	Colaboración	14
		cumplimiento del trabajo	15
	REGULACION	Autocontrol	16

**Elaboración:** Fuente Propia.

### 1.4.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

#### **Delimitación Temporal**

La investigación se realizó durante el período comprendido entre los meses de Febrero a Mayo del 2016.

#### **Delimitación social.**

Las unidades de análisis que sea considero en este trabajo de investigación son todos los colaboradores del Banco BBVA Continental, Barranca.

#### **Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en Banco BBVA Continental, Barranca.

#### **Delimitación conceptual**

Para el desarrollo de la investigación se ha tomado en cuenta la base teórica referida al Clima Organizacional y la Motivación.

### 1.5. HIPOTESIS

Existe relación significativa entre el clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016.

### **1.6.2. OBJETIVO ESPECIFICO**

Describir los factores que contribuyen con el clima Organizacional adecuado en el Banco BBVA Continental, Barranca - 2016.

Identificar los factores que contribuyen con la motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016.

Conocer el nivel de percepción de los colaboradores a cerca del clima organizacional.

## **2. METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

### **2.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es básica (sustantiva o teórica) dado que la finalidad es la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de que se va agregando a la información previa existente.

#### **2.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se enmarca dentro del campo descriptivo correlacional, con relación al análisis de la realidad del Clima organizacional y la Motivación Laboral en el en el Banco BBVA Continental, Barranca, 2016

### **2.2. METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.**

#### **2.2.1. METODO DE INVESTIGACIÓN**

El método que se empleó en la presente investigación fue el hipotético deductivo. Este método nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque buscará la objetividad y medirá la variable del objeto de estudio. Con referencia al método hipotético deductivo, Pino (2011,

pág. 269). “refiere que dentro del grupo de los métodos deductivos está el método hipotético deductivo, que es el método de las ciencias empíricas, y se llama así porque aspira a ofrecer hipótesis explicativas de los fenómenos y a confirmar dichas hipótesis contrastando con la experiencia, las afirmaciones o predicciones que de dichas hipótesis se puedan deducir. Con este método se logra que la ciencia no sea una mera acumulación de datos relativos a la experiencia sino una construcción o interpretación racional de los mismos”.

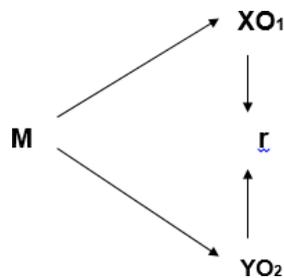
### 2.2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental, correlacional de corte transversal.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 152). “denominan no experimental porque la investigación se realizan sin la manipulación deliberada de variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos”.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 154). “explican que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

El esquema del diseño no experimental, transversal, correlacional utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M : Muestra.

XO<sub>1</sub> : Observación de la V.1 (Clima organizacional)

YO<sub>2</sub> : Observación de la V.2 (Motivación laboral)

R : Correlación entre variables

## **2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

### **2.3.1. POBLACIÓN**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 174), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...) Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

La población está constituida por los colaboradores del Banco BBVA Continental, Barranca, que suman aproximadamente 10 personas, no existe muestra porque se investigó a todos los colaboradores, constituyéndose de esa manera como nuestras unidades de análisis..

## **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Las Técnicas e instrumentos que se emplean para la obtención de los datos son los siguientes:

### **2.4.1. TÉCNICA:**

#### **A. ANALISIS DOCUMENTAL**

Esta técnica se utilizó, para registrar la información necesaria de los reportes, libros, informes, tesis y registros y otros documentos que fueron de gran importancia para recabar información de interés para la elaboración de esta investigación.

#### **B. ENCUESTA.**

Es una herramienta que se empleó con la finalidad de obtener, procesar y comunicar los datos, con el propósito de medir los diversos indicadores de las variables que sustentan el trabajo de investigación, así como demostrar el cumplimiento de los objetivos.

## **2.4.2.**

### **INSTRUMENTO:**

#### **A. CUESTIONARIO.**

Según (Sampieri, Fernández Colla, & Baptista Lucio, 2014, pág. 150), El instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

Este instrumento nos permitió recolectar la información de la población seleccionada.

#### **B. FICHAS DE INVESTIGACION.**

Estos instrumentos fueron empleados para recoger datos relativos al marco teórico, particularmente se usó fichas textuales de resumen y bibliografía.

## 2.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.

### 2.5.1. VALIDACIÓN:

Este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (3), se solicitó la opinión de docentes de reconocida trayectoria en la cátedra de la Universidad San Pedro – Filial Barranca. Los cuales determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos

El resumen de la evaluación de juicios de **expertos se muestra en la tabla 02.**

**TABLA N° 02**

#### **Validación de la encuesta según el juicio de expertos**

Expertos	(%)
Mg. Madison, Huarcaya Godoy	86
Mg. Carlos, Poemape Cobian	85
Lic. José, Flores Fuentes Rivera	86
Promedio	86

**Fuente:** Elaboración propia.

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, para determinar la validez del instrumento se obtuvo un valor de xxx%, por lo que puedo deducir que el instrumento tiene una muy buena validez, el cual pueden ser comprendidos mediante la siguiente tabla 03.

**TABLA N° 03**

#### **Valores de los niveles de validez**

Valores	Niveles de validez
76% - 100%	Excelente
51% - 75 %	Bueno
26% - 50%	Regular

01% - 25%	Deficiente
-----------	------------

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010).

### 2.5.2. CONFIABILIDAD:

Según (Hernández, 2014, pág. 200). Nos dice que la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

La confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el Alfa de Cronbach, el cual sirve para determinar el nivel de confiabilidad de una escala y para determinar su valor. Sus valores oscilan entre 0 y 1.

La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores

**TABLA N° 04.**

#### Niveles de confiabilidad

Valores	Niveles de validez
De 0,81 a 1	Confiabilidad muy alta
De 0,61 a 0,80	Confiabilidad alta
De 0,41 a 0,60	Confiabilidad moderada
De 0,21 a 0,40	Confiabilidad baja
De 0,01 a 0,20	Confiabilidad muy baja

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010).

**Tabla N° 05.**

#### Estadísticos de fiabilidad-instrumento Clima Organizacional.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
.97	.97	09

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,97, lo cual nos permite decir que el instrumento de la variable Clima Organizacional, de 09 ítems tiene confiabilidad muy alta.

**Tabla N° 06.**

#### Estadísticos de fiabilidad-instrumento Motivación laboral.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
.96	.96	07

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,96, lo cual nos permite decir que el instrumento de la variable Motivación laboral, de 07 ítems tiene confiabilidad muy alta.

### 3. RESULTADOS.

#### 3.1. ANALISIS DE DATOS.

Para el procesamiento de la información se utilizó el SPSS. 22, la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre los cuales están: tablas, figuras y gráficos (barras), a través de los cuales se obtuvo la información necesaria para realizar el análisis pertinente.

#### 3.2. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS.

En las siguientes tablas se aprecia los resultados descriptivos de las variables Clima Organizacional y Motivación Laboral.

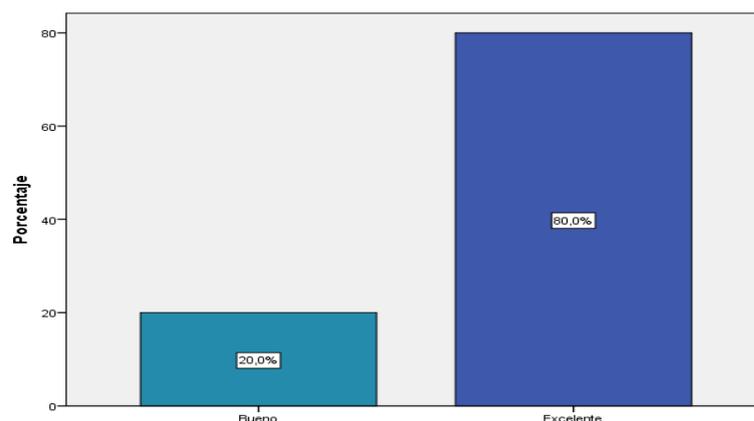
##### a.- Dimensión: Comunicación.

**Tabla N° 07.**  
**Frecuencias y porcentajes de la dimensión Comunicación**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	80,0
Bueno	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Comunicación.

**Figura N° 05.**  
**Grafica de barras de la dimensión Comunicación**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Comunicación.

**Resultados:**

En la tabla N° 07 y figura N° 05, de 10 colaboradores, se observa sobre la dimensión comunicación, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 8 colaboradores con un porcentaje del 80%, opinando que en la empresa se practica de manera efectiva las relaciones personales y que mantienen la comunicación con las distintas áreas de manera permanente, el nivel bueno revela una frecuencia absoluta de 2 colaboradores con un porcentaje de 20%, por lo que se puede deducir que el nivel excelente es el predominante que contribuye con el clima organizacional.

**b.- Dimensión:** Condiciones laborales.

**Tabla N° 08.**

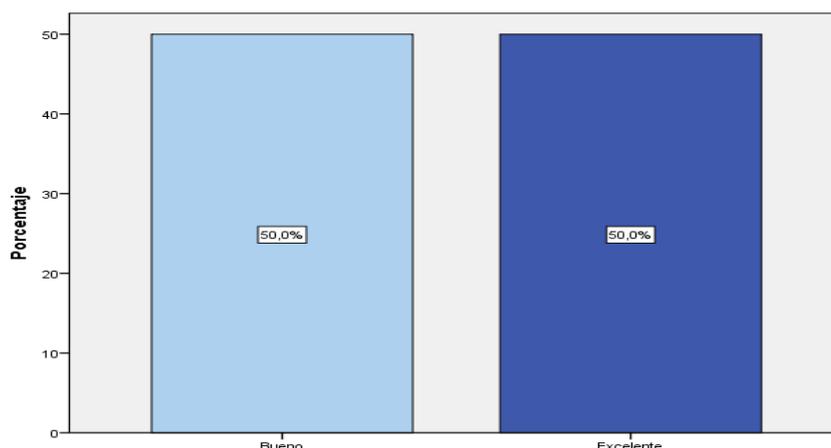
**Frecuencias y porcentajes de la dimensión Condiciones laborales**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	50,0
Buena	5	50,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Condiciones laborales.

**Figura N° 06.**

**Grafica de barras de la dimensión Condiciones laborales**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Condiciones laborales.

**Resultados:**

En la tabla N° 08 y figura N° 06, de 10 colaboradores, se observa sobre la dimensión condiciones laborales, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 05 colaboradores con un porcentaje de 50%, opinando que las condiciones laborales que les ofrece el banco son las ideales y que el desempeño laboral de todos los colaboradores es eficiente y eficaz, , el nivel bueno revela una frecuencia absoluta de 5 colaboradores con un porcentaje de 50%, opinando que existen condiciones laborales para poder ejercer su función en el banco, y que el buen desempeño laboral de los colaboradores permite al banco cumplir sus metas, por lo que se puede deducir que en los niveles excelente y bueno son los predominantes que contribuye en el clima organizacional.

**c.- Dimensión:** Involucramiento.

**Tabla N° 09.**

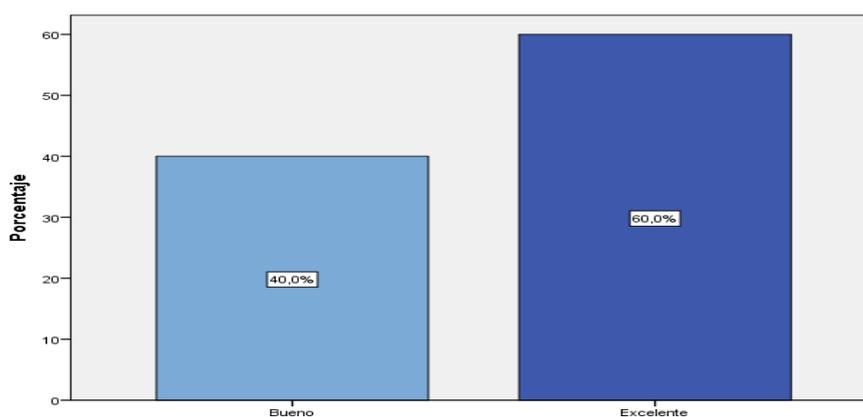
**Frecuencias y porcentajes de la dimensión Involucramiento**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	60,0
Bueno	4	40,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Involucramiento.

**Figura N° 07.**

**Grafica de barras de la dimensión Involucramiento.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Involucramiento.

### Resultados:

En la tabla N° 09 y figura N° 07, de 10 colaboradores, se observa sobre la dimensión involucramiento, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 6 colaboradores con un porcentaje de 60%, opinando que en el banco tienen como filosofía, fomentar la línea de carrera en sus colaboradores, el nivel bueno revela una frecuencia absoluta de 4 colaboradores con un porcentaje de 40%, opinando que no es una práctica constante el fomentar la línea de carrera en los colaboradores, por lo que se puede deducir que el nivel excelente es el predominante que contribuye en el clima organizacional.

### d.- Dimensión: Autorrealización

**Tabla N° 10.**

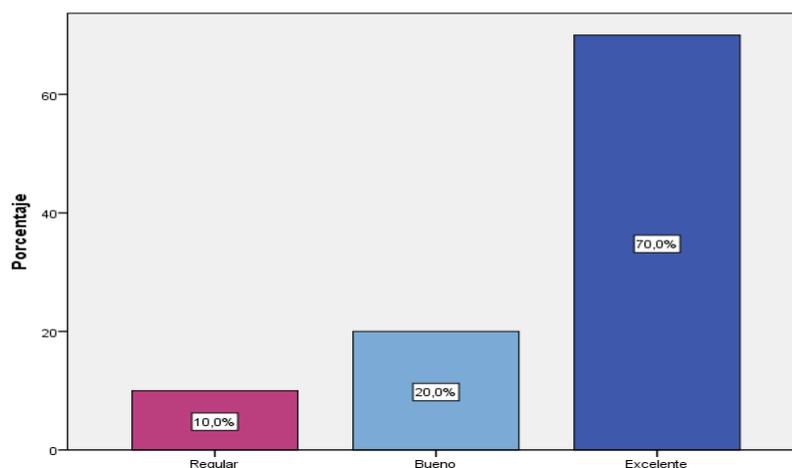
#### Frecuencias y porcentajes de la dimensión Autorrealización

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	70,0
Buena	2	20,0
Regular	1	1,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Autorrealización.

**Figura N° 08.**

#### Grafica de barras de la dimensión Autorrealización



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Autorrealización.

### Resultados:

En la tabla N° 10 y figura N° 08, de 10 colaboradores, se observa sobre la dimensión Autorrealización, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 7 colaboradores con un porcentaje de 70%, opinando que los colaboradores desarrollan su trabajo con eficiencia permitiéndole de esa manera al banco cumplir con sus metas, el nivel bueno revela una frecuencia absoluta de 2 colaboradores con un porcentaje de 20%, opinando que los colaboradores desarrollan su trabajo pero que no siempre lo hacen con eficiencia y el nivel regular revela una frecuencia absoluta de 1 colaborador con un porcentaje de 10%, por lo que se puede deducir que el nivel excelente es el predominante que contribuye en el clima organizacional.

### e.- Dimensión: Supervisión

**Tabla N° 11.**

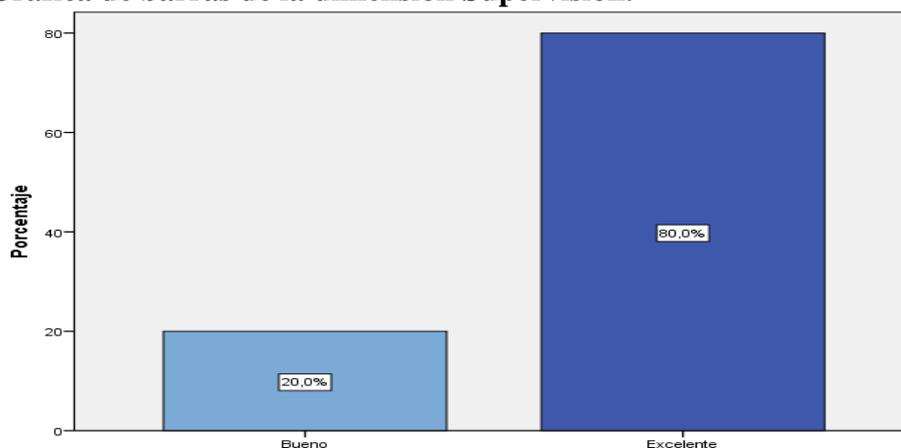
#### Frecuencias y porcentajes de la dimensión Supervisión

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	80,0
Bueno	2	20,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Supervisión.

### Figura N° 09.

### Grafica de barras de la dimensión Supervisión.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Supervisión.

### Resultados:

En la tabla N° 11 y figura N° 09, de 10 colaboradores, se observa sobre la dimensión Supervisión, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 8 colaboradores con un porcentaje de 80%, opinando que en el banco existe delegación de autoridad en todos los niveles y que los encargados de la supervisión generan empatía con el personal, viéndose la actividad de supervisión como una actividad que permita realizar correctivos mas no una actividad que genere sanciones y despidos, el nivel bueno revela una frecuencia absoluta de 2 colaboradores con un porcentaje de 20%, por lo que se puede deducir que el nivel excelente es el predominante que contribuye en el clima organizacional.

**f.- Variable:** Clima Organizacional.

### Tabla N° 12.

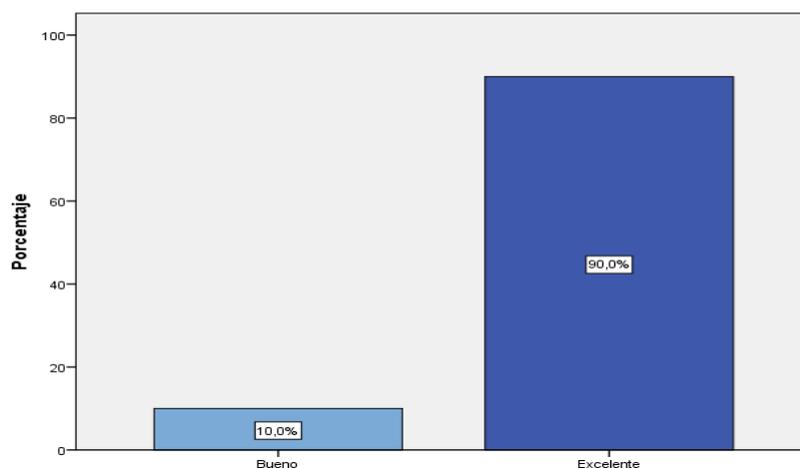
#### Frecuencias y porcentajes de la variable Clima Organizacional.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	90,0
Buena	1	1,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Clima Organizacional.

### Figura N° 10.

#### Grafica de barras de la Variable Clima Organizacional.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable Clima Organizacional.

**Resultados:**

En la tabla N° 12 y figura N° 10, de 10 colaboradores, se observa sobre la variable clima organizacional, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 9 colaboradores con un porcentaje de 90%, y el nivel bueno revela una frecuencia absoluta de 1 colaborador con un porcentaje de 10%, por lo que se puede deducir que el nivel excelente es el predominante que contribuye en el clima organizacional.

**g.- Dimensión: Interés.**

**Tabla N° 13.**

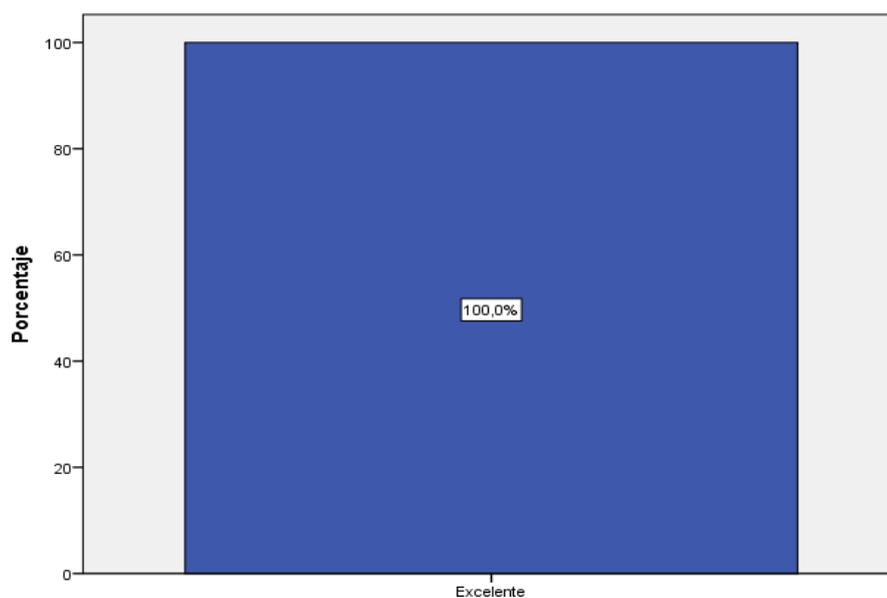
**Frecuencias y porcentajes de la dimensión Interés**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	100,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Interés.

**Figura N° 11.**

**Grafica de barras de la dimensión Interés.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Interés.

**Resultados:**

En la tabla N° 13 y figura N° 11, de 10 colaboradores, se observa sobre la dimensión Interés, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 10 colaboradores con un porcentaje de 100%, opinando que existe compromiso de todos los trabajadores por hacer bien sus actividades lo cual permitirá al banco brindar un servicio eficiente a los clientes, por lo que se puede deducir que el nivel excelente es el predominante que contribuye en la motivación laboral.

**h.- Dimensión:** Nivel de esfuerzo.

**Tabla N° 14.**

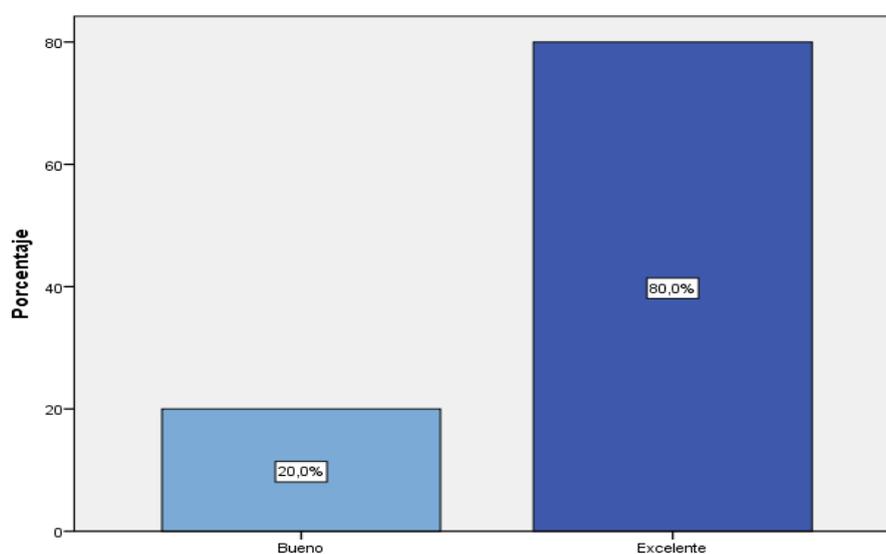
**Frecuencias y porcentajes de la dimensión Nivel de esfuerzo.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	80,0
Bueno	2	20,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Nivel de esfuerzo.

**Figura N° 12.**

### Grafica de barras de la dimensión Nivel de esfuerzo.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión receptividad.

#### **Resultados:**

En la tabla N° 14 y figura N° 12, de 10 colaboradores, se observa sobre la dimensión Nivel de esfuerzo, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 08 colaboradores con un porcentaje de 80%, opinando que los colaboradores se preocupan por su superación personal y desarrollan sus actividades en equipo y de manera coordinada, el nivel bueno revela una frecuencia absoluta de 02 colaboradores con un porcentaje 20%, por lo que se puede deducir que el nivel excelente es el predominante que contribuye en la motivación laboral.

**i.- Dimensión:** Predisposición.

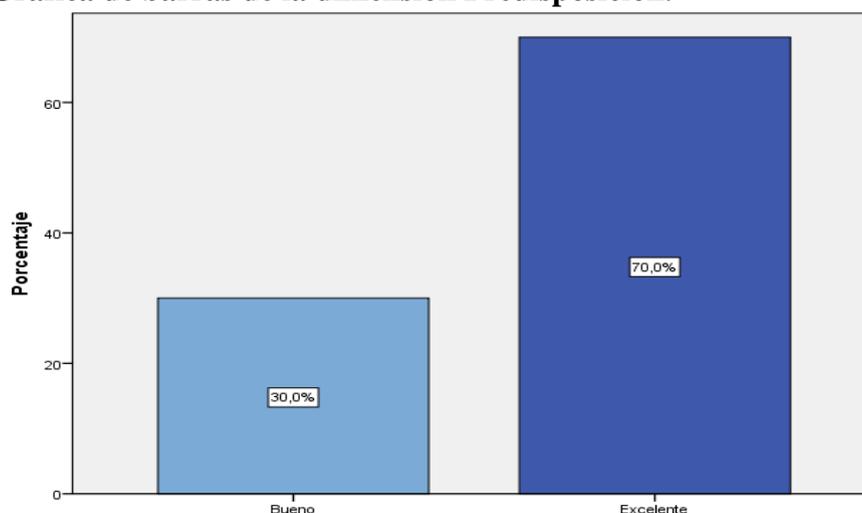
#### **Tabla N° 15.**

##### **Frecuencias y porcentajes de la dimensión Predisposición.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	70,0
Buena	3	30,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Predisposición.

**Figura N° 13.**  
**Grafica de barras de la dimensión Predisposición.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Predisposición.

**Resultados:**

En la tabla N° 15 y figura N° 13, de 10 colaboradores, se observa sobre la dimensión Predisposición, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 07 colaboradores con un porcentaje de 70%, opinando que los colaboradores son colaboradores y se preocupan por el cumplimiento de sus metas, el nivel bueno revela una frecuencia absoluta de 03 colaboradores con un porcentaje 30%, por lo que se puede deducir que el nivel excelente es el predominante que contribuye en la motivación laboral.

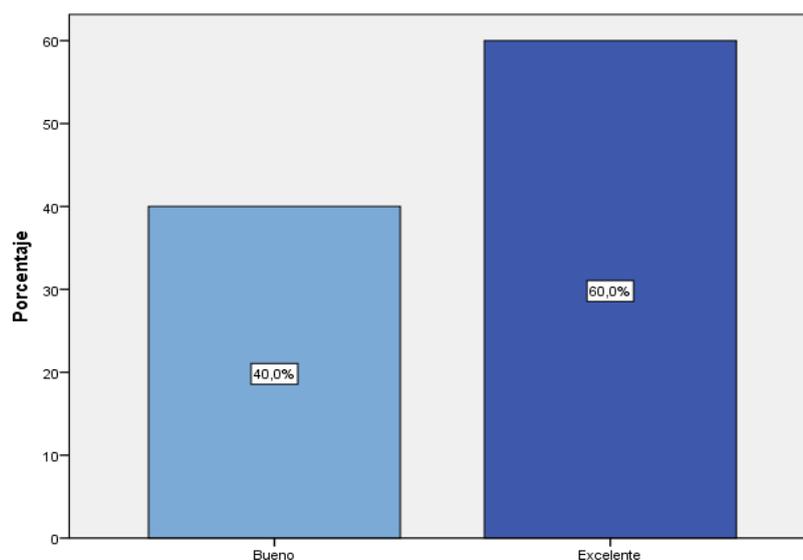
**j.- Dimensión: Regulación.**

**Tabla N° 16.**  
**Frecuencias y porcentajes de la dimensión Regulación.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	60,0
Bueno	4	40,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Regulación.

**Figura N° 14.**  
**Grafica de barras de la dimensión Regulación.**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión Regulación.

### Resultados:

En la tabla N° 16 y figura N° 14, de 10 colaboradores, se observa sobre la dimensión Regulación, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 06 colaboradores con un porcentaje de 60%, opinando que los colaboradores llevan el control de sus actividades con el objetivo de cumplir sus metas en el tiempo establecido, el nivel bueno revela una frecuencia absoluta de 04 colaboradores con un porcentaje 40%, opinando que no es una actividad permanente el control de sus actividades por parte de los colaboradores, lo que se puede deducir que el nivel excelente es el predominante que contribuye en la motivación laboral.

**k.- Variable:** Motivación laboral.

### Tabla N° 17.

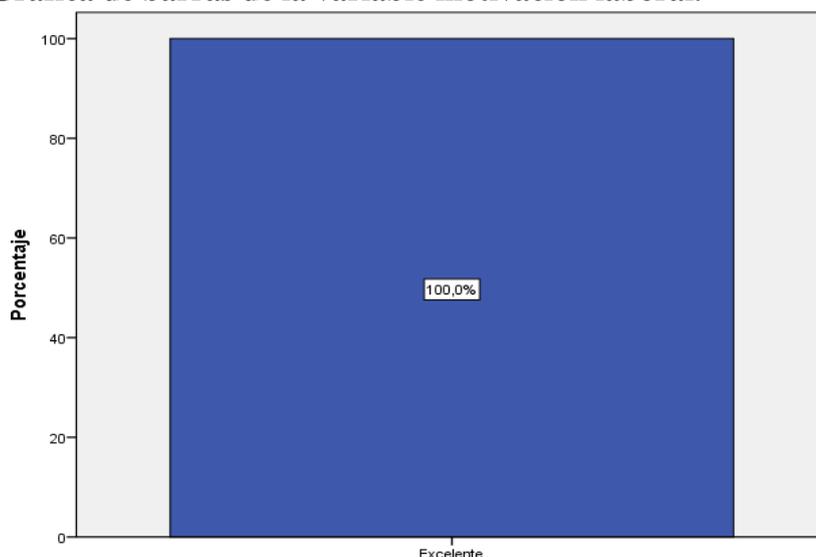
**Frecuencias y porcentajes de la variable motivación laboral.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	100,0
Total	10	100,0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable motivación laboral.

### Figura N° 15.

### Gráfica de barras de la variable motivación laboral.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de la variable motivación laboral.

#### Resultados:

En la tabla N° 17 y figura N° 15, de 10 colaboradores, se observa sobre la variable motivación laboral, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 10 colaboradores con un porcentaje de 100%, deduciendo que en el banco los colaboradores están motivados, lo que les permite desarrollar sus actividades con eficiencia.

#### Relación entre los variables Clima Organizacional y Motivación laboral.

##### Tabla N° 18

Frecuencias y porcentajes de los niveles de las variables Clima Organizacional y Motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016.

Variable: Clima Organizacional	Variable: Motivación laboral.		TOTAL	
	Excelente		f.	%
	f.	%		
Bueno	1	10%	1	10%
Excelente	9	90%	9	90%
TOTAL	10	100%	10	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de las variables clima organizacional y motivación laboral.

### Resultados:

En la tabla de contingencia N° 18, de 10 colaboradores encuestados, observamos sobre la variable Clima organizacional y la variable Motivación laboral, que la mayor concentración de colaboradores está en los pares Excelente – Excelente, presentando una frecuencia absoluta de 09 colaboradores y un porcentaje de 90%, siendo los predominantes. Por lo que se puede deducir que si existe correlación entre la variable clima organizacional y motivación laboral.

#### 3.2.1. PRUEBA DE HIPOTESIS

Como las variables de estudio son categóricas, sus niveles de medición ordinal y el diseño es correlacional, para la constatación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman utilizando el SPSS. 22.

Para Hernández, et al (2014, pag.305). Los coeficientes varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a + 1.0 (correlación positiva perfecta), considerando el (0) como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. Se trata de estadísticas sumamente eficientes para datos ordinales. El grado de correlación está dado por los siguientes valores.

**Tabla N° 24**

#### **Grado de relación según coeficiente de correlación**

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable

0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

En la investigación social existe la convención de aceptar como porcentaje de confianza válido el nivel de significancia del 0.05, el cual significa que el analista tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse.

## A. HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación significativa entre el clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca - 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca - 2016.

Prueba estadística: coeficiente de correlación de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p < 0.05$ , entonces rechazar  $H_0$ .

**Tabla N° 21**

**Prueba de correlación de Spearman entre las variables Clima Organizacional y Motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca - 2016.**

Correlaciones		Motivación laboral
clima organizacional	Coefficiente de correlación	,692*
	Sig. (bilateral)	,027
	N	10

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la encuesta de las variable Clima Organizacional y Motivación laboral.

### Interpretación

Como  $p = 0.027 < \alpha = 0.05$  entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general; existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa, positiva media y directamente proporcional entre el clima organizacional y la motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca - 2016.

#### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos, y teniendo en cuenta el problema, los objetivos y la hipótesis de investigación, se establece:

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016, para lograr el objetivo de la investigación se tomó los cuestionarios a los colaboradores, graduado en la escala de Likert y elaborado en base a las teorías de Clima organizacional y la motivación laboral. Sustentado en Rodríguez (2006). Quien manifiesta que el Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano, en la misma línea Koenes (1996) define a la motivación como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos”.

En el análisis estadístico, en la tabla N° 18, se puede observar que la Variable Clima organizacional y la variable motivación laboral propician el nivel Excelente - Excelente, presentando una frecuencia absoluta de 09 colaboradores, con un porcentaje de 90%, se determina que el Clima organizacional se relaciona eficazmente y eficientemente con la Motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016, Como afirma Marroquín (2011) El clima organizacional permite incrementar el rendimiento de los colaboradores en las empresas, e influye positivamente en el desempeño laboral, puestos que se sienten identificados e integrados en las actividades de la organización.

La prueba de normalidad de la muestra para las variables clima organizacional y motivación laboral, los resultados se evidencian en la tabla N° 19, los datos se sometieron a la prueba del kolmogorov- smirnov, resultando valores de la significancia bilateral inferiores al nivel 0,05 por lo que se afirma que la muestra no proviene de una población normal, razón por la cual se hizo uso del estadístico no paramétrico Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

Respecto a la hipótesis general planteada, los resultados se evidencian en la tabla N° 21. Como  $p = 0,027 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa positiva media ( $r_s = 0,692$ ) y directamente proporcional entre el clima organizacional y la motivación laboral en el Banco BBVA Continental. Barranca – 2016.

En la tabla N° 07 y figura N° 05, se puede observar que en la dimensión comunicación el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 08 colaboradores y un porcentaje de 80%, en la tabla N° 08 y figura N° 06, se observa que en la dimensión condiciones laborales, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 05 colaboradores y un porcentaje de 50%, en la tabla N° 09 y figura N° 07, se observa que en la dimensión involucramiento, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 06 colaboradores y un porcentaje de 60%, en la tabla N° 10 y figura N° 08, se observa que en la dimensión autorrealización, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 07 colaboradores y un porcentaje de 70%, en la tabla N° 11 y figura N° 09, se observa que en la dimensión supervisión, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 08 colaboradores y un porcentaje de 80%. Siendo la comunicación, la supervisión, la autorrealización y el involucramiento los factores predominantes que contribuyen con el clima organizacional, Montez (2012). Infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

En la tabla N° 13 y figura N° 11, se puede observar que en la dimensión interés el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 10 colaboradores y un porcentaje de 100%, en la tabla N° 14 y figura N° 12, se observa que en la dimensión nivel de esfuerzo, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 08 colaboradores y un porcentaje de 80%, en la tabla N° 15 y figura N° 13, se observa que en la dimensión predisposición, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 07 colaboradores y un porcentaje de 70%, en la tabla N°

16 y figura N° 14, se observa que en la dimensión regulación, el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 06 colaboradores y un porcentaje de 60%, siendo el interés, el esfuerzo, la predisposición por desarrollar sus actividades por parte de los colaboradores los factores predominantes que contribuyen en la motivación laboral, sustentado por Amorós (2007, pág. 81). Define la Motivación Laboral como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.”

En la tabla N° 12 y figura N° 10, se puede observar que en la variable clima organizacional el nivel excelente revela una frecuencia absoluta de 09 colaboradores y un porcentaje de 90%, reflejando que en el Banco BBVA Continental, fomenta un ambiente adecuado y dota de todas las comodidades para el desarrollo eficiente de sus actividades de sus colaboradores, coincidiendo con su tesis de Alquizar (2014) en la cual concluye que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, de tal forma que la buena atmosfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la correlación entre las variables, clima organizacional y motivación laboral nos revelan un índice de significancia bilateral de 0,027 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, positiva media y directamente proporcional, entre el clima organizacional y la motivación laboral en el banco BBVA continental, Barranca – 2016. ( $r_s = 0.692$ ,  $p < 0.05$ ). Las evidencias indican que existe asociación entre las dos variables, pero que es una asociación moderada, lo que explica que la motivación laboral de los trabajadores no se genera única y exclusivamente por el buen clima organizacional, sino también existen otros factores que generan la motivación, los cuales pueden ser los sueldos, la imagen de la empresa entre otros.

Los resultados obtenidos se puede concluir que los factores que contribuyen en la excelente clima organizacional, es la práctica asertiva de la comunicación en los diferentes niveles de la empresa, adecuando el lenguaje de acuerdo al nivel de conocimiento y capacidad de análisis de los colaboradores, libertad para comunicarse y coordinar con las demás áreas de manera vertical, las políticas de supervisión logrando que los colaboradores lo perciban como una acción que les permita mejorar en sus actividades mas no como una práctica de hostigamiento, delegando para eso la autoridad y responsabilidad para que desempeñen sus funciones, el fomento de la autorrealización conocido también como el autocontrol y el desarrollo eficiente de sus actividades diarias de los colaboradores.

Los resultados obtenidos se puede concluir que los factores que promueve la excelente motivación laboral se traduce en el interés por parte de los colaboradores por mejorar y hacer bien las cosas, el esfuerzo y dedicación por alcanzar sus metas y los de la empresa, siendo estas acciones muy importantes para el Banco BBVA continental, dado que lo permite crecer de manera sostenida.

Los resultados obtenidos se puede concluir que existe un excelente clima organizacional, entendiéndose que dentro de las prácticas de la administración moderna, hoy en día los colaboradores cumplen un papel predominante, y para que sus actividades desarrolladas sean relevantes y trabajen motivados, la organización debe dotarles de todas las condiciones necesarias, siendo esto la realidad del banco BBVA continental, Barranca – 2016.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

En este mundo competitivo y de cambios acelerados los directivos del banco BBVA continental deben tener conocimientos, experiencia, excelente comunicación y valores, los cuales les permitirán definir, organizar, dirigir y controlar procesos con altos estándares de calidad, permitiéndoles fomentar un buen clima organizacional teniendo como resultado la motivación laboral de los colaboradores con el único fin de cumplir sus metas propuestas.

A los directivos, se les recomienda seguir fortaleciendo el clima organizacional a través de las prácticas de la comunicación asertiva fomentando la comunicación y coordinación entre colaboradores de manera libre, seguir fomentando el desarrollo eficiente de las actividades que sientan los colaboradores que están desarrollándose profesionalmente, y seguir aplicando las prácticas de la delegación de autoridad y responsabilidad (supervisión) para que los colaboradores se sientan importantes, esto permitirá a la empresa cumplir con sus metas propuestas.

A los directivos se les recomienda fortalecer los reconocimientos a los colaboradores los cuales deben ser permanentes y no solamente cuando se cumpla con las metas propuestas, estas acciones permitirán cambiar la percepción de los colaboradores dado que el 50% ha opinado que no es una actividad permanente los reconocimientos que se les da.

A los colaboradores se les recomienda seguir fomentando el interés, el esfuerzo la dedicación y la predisposición para desarrollar sus actividades y lograr el cumplimiento de las metas de la empresa, en el entendido que el existo de la empresa se debe al esfuerzo y dedicación de los colaboradores.

A los colaboradores se les recomienda fortalecer el autocontrol en el desarrollo de sus actividades, las cuales les permitirá cumplir con todo lo planificado en el tiempo esperado y administrando adecuadamente sus esfuerzos.

A los directivos se les recomienda seguir fomentando el buen clima organizacional dado que es una de los factores que contribuye en la motivación laboral de los colaboradores, factor importante para el crecimiento sostenible de la empresa

## 6. AGRADECIMIENTO

Agradezco a **DIOS** por darme la vida y la fortaleza para seguir luchando y lograr mis objetivos.

Agradezco a la Universidad San Pedro, por darme la oportunidad de ser parte de su comunidad y contribuir en mi crecimiento profesional. Aplicar las enseñanzas percibidas e impulsar el desarrollo y crecimiento en el campo profesional. Demostrando lema de nuestra Alma Mater que es “**FORMAMOS MAS QUE PROFESIONALES**”.

A mis padres y familiares que con sus consejos me incentivan a seguir avanzando en mi quehacer intelectual y laboral.

JUAN PEREZ

MARIO CONDORI

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Brunet, L. (1997). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Caballero, A. (2005): Metodología de la Investigación Científica. Tercera Edición. Lima Perú: Editorial Técnico Científico.
- Chiavenato, I. (2004) “Introducción a la Teoría General De La Administración”, Septima edición, México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Cuarta Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Primera Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). Introducción a la teoría general de la administración. Quinta Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Díaz, F. y Montalbán, M. (2004). El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral En A. Rodríguez (coord.), Psicología de las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC. Pp.125-166.
- Dessler, G. (1993). Organización y Administración. Prentice Hall Interamericana, México.
- Fullan, M. (2002). Liderar en una cultura de cambio. Octaedro. Barcelona.
- Gragera, G (2015), La Motivación En El Mundo Del Trabajo.
- Goncalvez, Alexis. Dimensiones del clima organizacional. <http://www.calidad.org/articles/dec97/artdec97.htm>.
- Herrera, D (2009), “Teorías Contemporáneas De La Motivación: Una Perspectiva Aplicada” Perú: Editorial Copyright – PUCP.
- Hernández, R., Fernández. C, Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México: Editorial McGraw Hill.

- Hernández, R. Fernández, C., Baptista, P (2010) Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. México. México.
- Hernández, R. Fernández, C., Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. México. México.
- Hernández, R. Fernández, C., Baptista, P. (2000) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial McGraw Hill. México. México.
- Hernández, S. (2006). Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia (4ª Ed.). México, D. F.: McGraw Hill Interamericana.
- Martínez, C (2012), La Gestión Empresarial, España, Editorial Díaz de Santos.
- Morales de Romero, M. (1994) Liderazgo: Motivacional vs. Formal.
- Novoa, E. (2004) Elaboración de Tesis. Lima, Fondo Editorial Jaime Bausate y Meza.
- Nelson, B (2000), 1001 formas de recompensas a sus empleados New York.
- Ñaupas, P. Humberto et al (2011) Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis. Lima, Edit. CEPREDIM\_UNMSM.
- Kotter, J. (1997) El líder del cambio, México, Mc. Graw.
- Robbins, S y Otros. (1995) Fundamentos de Administración, México, Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. (1996) Comportamiento Organizacional. Editorial Hall, México.
- Robbins, S (1999), Comportamiento Organizacional, Octava edición. México: Editorial Pearson.
- Reyes, A (1974), Administración de Personal, México, Editorial Limusa.
- Santiago, R (1988), “Diseño y administración del sistema salarial”, primera edición, editorial técnico científico SA.
- Lecca, D (2011), Tesis, Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho

## 8. APÉNDICES Y ANEXOS

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>COMUNICACION</b>	Interrelación personal	1,2
		Comunicación horizontal	3
	<b>CONDICIONES LABORALES</b>	Condiciones laborales adecuadas	4
		Desempeño laboral reconocido	5
	<b>INVOLUCRAMIENTO</b>	Intervención en la organización	6
	<b>AUTORREALIZACION</b>	Eficiencia laboral	7
	<b>SUPERVISION</b>	Autoridad compartida	8
		Empatía con el personal	9
<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITMS</b>
<b>MOTIVACION LABORAL</b>	<b>INTERES</b>	Compromiso de hacer bien las cosas	10, 11
	<b>NIVEL DE ESFUERZO</b>	Nivel de superación	12
		Trabajo en equipo	13
	<b>PREDISPOSICION</b>	Colaboración	14
		cumplimiento del trabajo	15
	<b>REGULACION</b>	Autocontrol	16

**Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TITULO DEL PROYECTO:</b>					
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL BANCO BBVA CONTINENTAL, BARRANCA - 2016.</b>					
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>TIPO Y DISEÑO</b>	<b>TECNICA INSTRUM</b>
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la Motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca, 2016?.	<p>Determinar la relación entre el Clima organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Describir los factores que contribuyen con el clima organizacional en el Banco BBVA Continental, Barranca - 2016.</p> <p>Identificar los factores que contribuyen con la motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016.</p> <p>Conocer el nivel de precepción de los colaboradores a cerca del clima organizacional.</p>	Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016.	<p style="text-align: center;"><b>POBLACIÓN</b></p> <p>10 colaboradores del Banco BBVA Continental – Barranca.</p> <p style="text-align: center;"><b>MUESTRA</b></p> <p>No se tiene muestra</p>	<p style="text-align: center;"><b>TIPO DE INVEST.</b></p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b>DISEÑO.</b></p> <p>Correlacional No experimental de corte transversal</p>	<p style="text-align: center;"><b>TECNICA</b></p> <p>Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Cuestionario</p>

### Anexo N° 3

EJEMPLAR N°

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Oficina Central de Investigación Universitaria

Encuesta para diagnosticar la relación entre el Clima organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016.

INSTRUCCIONES: Colaborador del Banco BBVA Continental, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la Relación del Clima organizacional y la Motivación Laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca – 2016.

Mucho le agradeceremos seleccionar su opción y marcar con una “X” en el paréntesis o en el recuadro respectivo y/o complete, la información solicitada tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos HONESTIDAD en las respuestas.

#### CUESTIONARIO:

#### I. INFORMACIÓN SOBRE CARACTERIZACION DE LAS UNIDADES MUESTRALES:

- A. ¿Su sexo, es? :
- (1) Masculino.
  - (2) Femenino.
- B. ¿Su edad está entre?
- (1) De 21 a 25 años
  - (2) De 26 a 30 años.
  - (3) De 31 a 35 años
  - (4) De 36 a 40 años.
  - (5) De 41 a 45 años.
  - (6) Más de 45 años.

- C ¿Su grado de Instrucción es? (1) Superior  
(2) Secundaria  
(3) Primaria  
(4) Otro. Especifique.....

## II. CLIMA ORGANIZACIONAL

1. ¿Desde su perspectiva como cree usted que es el Clima Organizacional en el Banco BBVA Continental, Barranca?
  - a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
2. ¿Cómo cree Usted que son las relaciones personales en el Banco BBVA Continental, Barranca?
  - a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
3. ¿Cómo cree usted que se da la comunicación horizontal en el Banco BBVA Continental, Barranca?
  - a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
4. ¿Desde su perspectiva cual es la condición laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca?
  - a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo

5. ¿Cómo cree usted que es el nivel de desempeño laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca?
  - a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
6. ¿Desde su perspectiva cual es el nivel de fomento a la línea de carrea que brinda el Banco BBVA Continental, Barranca?
  - a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
7. ¿Cuál es el nivel de eficiencia en el cumplimiento del trabajo por parte de los colaboradores en el Banco BBVA Continental, Barranca?
  - a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
8. ¿Desde su perspectiva como califica usted la delegación de autoridad que se aplica en el Banco BBVA Continental, Barranca?
  - a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
9. ¿Cuál es nivel de empatía en el Banco BBVA Continental, Barranca?
  - a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo

### **III. MOTIVACION LABORAL**

10. Desde su perspectiva como considerara usted la motivación laboral en el Banco BBVA Continental, Barranca?
- a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
11. ¿Cómo considera usted el compromiso de hacer bien las cosas en el Banco BBVA Continental, Barranca?
- a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
12. ¿Cómo percibe usted el nivel de superación de los colaboradores en el Banco BBVA Continental, Barranca?
- a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo

13. ¿Cómo considera usted el trabajo en equipo en Banco BBVA Continental, Barranca?
- a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
14. ¿Cómo considera usted el nivel de apoyo y colaboración entre los colaboradores en el Banco BBVA Continental, Barranca?
- a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
15. ¿Cómo considera usted el nivel de eficiencia en el desarrollo de su trabajo en los colaboradores en el Banco BBVA Continental, Barranca?
- a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo
16. ¿Cómo considera usted el autocontrol en el desarrollo de sus actividades en el Banco BBVA Continental, Barranca?
- a. Excelente
  - b. Bueno
  - c. Regular
  - d. Malo