

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL



TESIS

**Motivación laboral y su influencia en el clima organizacional de
las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021**

Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Administración con mención en
Gerencia Empresarial

AUTORA:

Bach. Constantino Ignacio Nilda Maricela de Fátima

ASESOR:

Mg. Abdel Javier Flores Olivos

LAMBAYEQUE – PERÚ

2022

Motivación laboral y su influencia en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del
distrito de Chiclayo 2021

Bach. Nilda Maricela de Fátima
Constantino Ignacio
Autor

Mg. Abdel Javier Flores Olivos
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
para optar el Grado Académico de: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN
EN GERENCIA EMPRESARIAL

Aprobado por:

Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz

Presidente del jurado

Mg. Rosa Aurora Fernández Saavedra

Secretario del jurado

Mg. Adolfo Padilla Pérez.

Vocal del jurado

Lambayeque, 2022

Acta de Sustentación (copia)

 UNPRG UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Juliana Villanueva Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	28-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 11.02 a.m. del viernes 29 de noviembre de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°327 de fecha 25 de marzo de 2022, conformado por:

Dr. JOSE HUMBERTO BECERRA SANTA CRUZ	Presidente
Mg. ROSA AURORA FERNANDEZ SAAVEDRA	Secretaria
Mg. ADOLFO PADILLA PEREZ	Vocal
Mg. ABDEL JAVIER FLORES OLIVOS	Asesor


Para evaluar el informe de tesis de la tesista NILDA MARICELA DE FATIMA CONSTANTINO IGNACIO, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL, con la tesis titulada "MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS OFICINAS DE BBVA DEL DISTRITO DE CHICLAYO 2021".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°1229-2022-EPG de fecha 24 de noviembre de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17.00 puntos, equivalente a

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <small>Dr. H. Humberto Becerra Santa Cruz</small>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS	Pág. 2 de 3	

BUENO, quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 12.00 m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dr. JOSE HUMBERTO BECERRA SANTA CRUZ
PRESIDENTE



Mg. ROSA AURORA FERNANDEZ SAAVEDRA
SECRETARIA



Mg. ADOLFO PADILLA PEREZ
VOCAL



Mg. ABDEL JAVIER FLORES OLMOs
ASESOR

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI-EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	----------------------------	----------------

Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Nilda Maricela de Fátima Constantino Ignacio investigadora principal, y Mg. Abdel Javier Flores Olivios, asesor del trabajo de investigación motivación laboral y su influencia en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado académico emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 26 de Mayo de 2023.

Nilda Maricela de Fátima Constantino Ignacio.

Abdel Javier Flores Olivios.

Dedicatoria

Dedico esta Tesis a mis amados padres, Luis y Nilda, a mi madre que siempre me ha apoyado y cuidado a lo largo de mi vida, motivándome e inspirándome a ser mejor cada día y a mi padre por su gran esfuerzo y trabajo al educarme, mis dos pilares inculcándome sus valores y principios y creyendo en mis sueños y anhelos, que puedo lograrlos, y por todo el amor y dedicación que me dieron y me siguen dando.

A mis hermanos Paul y Vanessa, por su apoyo profesional y consejos.

A toda mi hermosa familia, ya que es lo más valioso que Dios me ha dado.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su bondad infinita y amor incondicional, y por haberme otorgado a una hermosa familia, y por permitirme la culminación de este logro que es un gran escalón en mi vida profesional.

A mis amados padres Luis y Nilda, por su paciencia, enseñanzas, virtudes, motivación, y por sus ánimos a continuar en cada paso que doy, el camino de la vida no es fácil pero tampoco imposible llegar a lo anhelado.

A mi novio Rafael Arbulú por su apoyo y empuje para el desarrollo de la investigación, a mi querido profesor de universidad Alberto Rosillo por ser una guía y brindarme su enseñanza, y a mi asesor Abdel Javier Flores por transmitirme sus conocimientos y así lograr este esperado e importante grado profesional.

Índice General

Acta de Sustentación (copia)	iii
Declaración Jurada de Originalidad	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice General.....	viii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	x
Índice de Anexos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción.....	14
Capítulo I. Diseño Teórico	20
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	20
1.2. Base teórica	27
1.3. Definiciones Conceptuales	37
1.4. Operacionalización de Variables	40
1.5. Hipótesis.....	41
Capítulo II. Métodos y Materiales	42
2.1. Tipo de Investigación.....	42
2.2. Método de Investigación	42
2.3. Diseño de Contrastación	42
2.4. Población, Muestra y Muestreo	43
2.5. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos	43
2.6. Procesamiento y Análisis de Datos.....	45
Capítulo III. Resultados	46
3.1. Estadística Descriptiva	46
Capítulo IV. Discusión.....	60
Conclusiones.....	63
Recomendaciones	65
Referencias Bibliográficas	66
Anexos.....	71

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2 Muestra según tipo de puesto y oficina	43
Tabla 3 Confiabilidad de los instrumentos empleados	46
Tabla 4 Indicadores Variable Motivación Laboral	49
Tabla 5 Indicadores Variable Clima Organizacional.....	52
Tabla 6 Tabla cruzada de motivación laboral y clima organizacional.....	53
Tabla 7 Prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis general	54
Tabla 8 Tabla cruzada de motivación extrínseca y clima organizacional.....	55
Tabla 9 Prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 1.....	55
Tabla 10 Tabla cruzada de motivación intrínseca y clima organizacional.....	56
Tabla 11 Prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 2.....	57
Tabla 12 Tabla cruzada de motivación trascendental y clima organizacional	58
Tabla 13 Prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 3.....	58
Tabla 14 Matriz de consistencia	71

Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de motivación laboral en la entidad bancaria BBVA, por oficina	47
Figura 2 Nivel de motivación laboral en la entidad bancaria BBVA	48
Figura 3 Nivel de clima organizacional en la entidad bancaria BBVA, por oficina	50
Figura 4 Nivel de clima organizacional en la entidad bancaria BBVA	51

Índice de Anexos

Anexo 1. Datos básicos del problema.....	71
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	72
Anexo 3. Formato de tabulación de datos.....	76
Anexo 4. Rubricas de expertos de validación de instrumentos de recolección de datos.....	79

Resumen

La presente investigación fue realizada con el objetivo de determinar la motivación laboral y su influencia en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021; para ello, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con un método hipotético-deductivo y diseño no experimental; la población comprendió los colaboradores de las cinco oficinas de BBVA ubicadas en el distrito de Chiclayo, dando una muestra censal de 30 colaboradores a quienes se les encuestó por medio de dos cuestionarios, uno para cada variable. Los resultados evidenciaron que la motivación en las oficinas de la entidad financiera ha sido percibida con nivel bajo, mientras que el clima organizacional fue calificado como regular. Además, en el contraste de las hipótesis se encontró que la motivación intrínseca y trascendental tienen influencia positiva en el clima organizacional, mientras que la motivación extrínseca no tiene influencia significativa con el clima organizacional; en la validación de hipótesis general, se encontró que sí existe influencia positiva y significativa entre las variables; concluyéndose que la motivación laboral sí influye en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo.

Palabras clave: motivación laboral, motivación extrínseca, motivación intrínseca, motivación trascendental, clima organizacional.

Códigos JEL: M1, M12, M5, M54

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of determining work motivation and its influence on the organizational climate of the BBVA offices in the Chiclayo district 2021; For this, a quantitative approach methodology was used, with a correlational scope, with a hypothetical-deductive method and non-experimental design; The population included the employees of the five BBVA offices located in the Chiclayo district, giving a census sample of 30 employees who were surveyed through two questionnaires, one for each variable. The results showed that the motivation in the offices of the financial entity has been perceived as low, while the organizational climate was qualified as regular. In addition, in contrasting the hypotheses, it was found that intrinsic and transcendental motivation have a positive influence on the organizational climate, while extrinsic motivation does not have a significant influence on the organizational climate; in the validation of the general hypothesis, it was found that there is a positive and significant influence between the variables; concluding that work motivation does influence the organizational climate of the BBVA offices in the Chiclayo district.

Keywords: work motivation, extrinsic motivation, intrinsic motivation, transcendental motivation, organizational climate.

JEL Codes: M1, M12, M5, M54

Introducción

Actualmente, las empresas financieras buscan mantener un buen clima laboral dentro de cada área, para generar un gran desempeño por parte de sus colaboradores. Debido a dicha situación, han volcado sus esfuerzos en ejercer altos niveles de motivación en sus colaboradores, a través del uso de recompensas o satisfacciones, incentivos económicos y dinámicas, para fortalecer los lazos entre áreas de trabajo. Peña y Villón (2018) manifiestan que el empleado es el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades; por ello, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización lograr con éxito su razón de ser, con altos niveles de eficacia.

En el contexto internacional existen una serie de casos señalando que el 80% de los trabajadores en Reino Unido tienen un bajo compromiso con su trabajo, y el 25% se muestran activamente desconectados de sus empleadores, incurriendo periódicamente en sabotajes. La situación es más crítica en Francia, donde solo el 12% de los empleados se sienten con la obligación de cumplir con su trabajo y el resto simplemente no lo están. Las investigaciones muestran que no es un problema exclusivo de Occidente ya que, en Singapur el 17% de los empleados se encuentran desanimados en realizar sus labores, de manera que generan una fuerza corrosiva para la organización; por ello, la insatisfacción conlleva mayores costes importantes en reclutamiento y selección, formación, ineficiencias en la curva de aprendizaje, pérdidas en productividad, pérdida de clientes, etc. (Revuelto-Taboada, 2018).

Por consiguiente, en la entidad financiera de State Bank de la India, el clima organizacional es mejor en comparación con el Banco UCO, ya que se presentan ciertos problemas en cuanto a la motivación por parte de los empleados, pues están dispuestos a

renunciar sus puestos actuales por falta de oportunidades de promoción, y por la falta de visión estratégica, deficiencias de comunicación de los directivos o estrés y sobrecarga de trabajo; por lo tanto, la alta dirección del banco UCO tiene que estar más preocupada y cuidadosa por el desarrollo de sus funcionarios (Gupta et al., 2019). Además, en las entidades bancarias de Arabia Saudita se tiene efectos negativos en la motivación de los trabajadores afectando su desempeño laboral; el cual, se ve muy afectada por el trato justo y equitativo con sus compañeros de trabajo, generando un mal clima organizacional, ya que están descontentos con su situación laboral y son proclives a cambiar de trabajo (Almahdi, 2017).

En el contexto nacional, la entidad financiera Mibanco se identificó que el 76% de colaboradores no se encuentran motivados en ir a laborar, pues la empresa no cuentan con un buen clima laboral, no existe un liderazgo por parte de los jefes directos, baja remuneración y falta de incentivos, provocando que el trabajador piense que no ha tenido el acorde desempeño que esperaba la organización; pero a pesar de estos acontecimientos, continúan laborando para ofrecerles mejores oportunidades a su familia, evitando ser desempleados (Custodio et al., 2020).

La entidad financiera Compartamos en Arequipa presenta una serie de aspectos negativos, en cuanto a la deficiente seguridad laboral, además no existe planes y acciones que permitan mejorar el rendimiento laboral, ya que no existe la consideración ni las oportunidades para el crecimiento personal y desarrollo profesional hacia sus colaboradores; por ello, el 50.65% consideran que existe una falta de apoyo en situaciones complejas y que hay una ausencia de autonomía para la toma de decisiones (Cáceres et al., 2018).

Por lo tanto, se sugiere que las entidades bancarias realicen cambios, para ir acorde de las tendencias mundiales, aplicando buenas prácticas, como el uso de la motivación en sus colaboradores para crear un mejor clima organizacional. De tal forma, es necesario

realizar buenas prácticas para lograr un buen clima organizacional, para motivarlos, entrenarlos y así facilitar el aumento de su autorrealización y satisfacción en el trabajo, desarrollar y mantener su calidad de vida, orientar su comportamiento a ser socialmente responsables, administrar el cambio y establecer políticas éticas (Chirinos et al., 2018).

En el contexto local, en el banco BBVA Perú, se denota que la motivación laboral es baja, pues existe una gran presión hacia los colaboradores, por cumplir metas las cuales posiciona al colaborador en hasta cuatro cuartiles siendo 1 lo óptimo, el 2 bueno, el 3 intermedio y el 4 pésimo rendimiento; dichas metas aumentan cada mes, donde se miden diferentes variables en productos pasivos y activos como son las tarjetas de crédito, cuentas de ahorro, cuentas a plazo, préstamos, seguros, facturación de retiro de tarjetas, etc.; a ello se le suma el constante seguimiento o acompañamiento, reforzados a través de cursos (teoría) y el riesgo de recibir comunicaciones al no cumplir cada indicador, las cuales no se pueden acumular por más de tres periodos o en consecuencia se encontrarían fuera de la entidad financiera, situación que genera temor en lugar de motivación entre los colaboradores, y que a la vez generan un incómodo clima laboral por la competencia de ganar en variables. Cabe mencionar que durante el año 2020, durante el inicio de la pandemia, hubo cambios importantes en los horarios del BBVA Perú y las formas de trabajo; el banco redujo su horario de atención, pero esto no afectó el tiempo de trabajo de los colaboradores, quienes seguían cumpliendo con su horario desde casa, a través de llamadas telefónicas a clientes, ofreciendo diversos productos (préstamos, tarjetas, seguros, aperturas de cuentas) y al final del día, entre las reuniones diarias debían presentar un informe de la producción que obtuvieron de dichas llamadas.

Anteriormente en BBVA existían los días “Mode On”, eran 2 días libres al año, aparte de la fecha de cumpleaños, que se podía solicitar al banco para temas personales, pues

en la actualidad este beneficio fue eliminado. A diferencia, de otras entidades financieras como el Banco de Crédito del Perú, donde el trabajador tiene 3 días dorados en el año para uso de temas personales, el trabajador full time tiene un día libre entre la semana adicional al descanso dominical, en cambio BBVA solo otorga a su trabajador una hora libre un día a la semana, es decir la hora de entrada es 9:45am, y su almuerzo es solo de 1 hora. Con respecto al clima organizacional, en el tema de asesores (ventanilla) hay dos tipos de colaboradores que existen en el BBVA Perú, el asignado y el no asignado o también llamados rotativos (al no ser asignado a una oficina); los primeros al cumplir sus metas se les brinda un bono de S/ 20 y los segundos no obtienen ningún bono o recompensa al cumplir con las metas que se les asignó. Similar es la situación en las oportunidades de crecimiento o ascenso y aprendizaje, debido a que son evaluados por la capacidad de producción; siendo representados por un número, haciendo imposible que se fijen en el colaborador como persona y se visualice meramente, como una fuente de producción. Algunos de los ascensos se dieron debido a la vulnerabilidad de un colaborador antiguo, que deja libre su puesto o a través de contratos negociables, desde allí podemos imaginar el tiempo que puede tardar el poder ascender.

Asimismo, la evaluación del colaborador sobre el servicio al cliente, es constante, mediante encuestas de calidad realizadas por los clientes que asisten a oficina y son reportadas a un sistema de medición que porta el banco llamado Medalia, con calificaciones desde 0 a 10 (siendo 9 y 10 excelente, 8 neutro, y del 0 a 7 descalificado), siendo la queja principal del cliente, el tiempo de espera, que se genera debido a la reducida cantidad de colaboradores y sobrecarga de funciones (en ventanilla solo 2 o 3 asesores, y en plataforma solo 1 ejecutivo) y que no refleja en la práctica, el valor “el cliente es lo primero” de la entidad bancaria. Por lo tanto, en las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo se debe considerar que siempre se puede mejorar el servicio y quien debe hacerlo es el colaborador,

donde los planes de incentivo y un buen clima laboral, deben asegurar a un colaborador motivado, que rendirá y se desarrollará mejor que aquel colaborador que no lo está. Por lo cual esta investigación está orientada a encontrar el grado de influencia de la motivación laboral en el clima organizacional.

Conociéndose esta realidad en las oficinas del BBVA se propone como problema general de investigación: ¿Cuál es la influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021?, y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la influencia de la motivación extrínseca en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021?, (b) ¿Cuál es la influencia de la motivación intrínseca en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021?, (c) ¿Cuál es la influencia de la motivación trascendental en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021?

La justificación de la investigación ha sido que en toda organización es de vital relevancia que se tenga en cuenta la motivación de los colaboradores, puesto que al tener trabajadores motivados con su trabajo y su desempeño puede incidir en resultados positivos para la empresa y su crecimiento, y a la vez puede repercutir en el clima de la organización; en una entidad financiera puede suceder que el personal tenga ciertas incidencias a causa de la presión laboral, no pueden estar correctamente motivados en el trabajo y lo cual puede ocasionar que ellos perciban un clima organizacional saturado; es por ello que se realiza la presente investigación con el fin de analizar la motivación laboral y el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo, con el objetivo de encontrar las deficiencias en la motivación de los colaboradores, analizar el estado de la motivación laboral que se efectúa, examinar el nivel del clima organizacional y además conocer la relación que pueda existir entre ambas variables y como ello repercute en los colaboradores.

La importancia del estudio radicó en que sirve para identificar el grado de motivación de los trabajadores y su nivel de influencia en el clima organizacional de las oficinas del BBVA del distrito de Chiclayo 2021 y aportó información de interés sobre el tema a la empresa para su análisis y les permite tomar acciones en mejora de la calidad laboral. Por ende, es de interés como precedente para investigaciones como una fuente primaria, así como el aporte de recomendaciones que conduzcan al mejoramiento de los procedimientos y estrategias dentro de la organización.

Asimismo, se plantea como objetivo general: Determinar la influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021, y como objetivos específicos: (a) Establecer la influencia de la motivación extrínseca en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito Chiclayo 2021, (b) Determinar la influencia de la motivación intrínseca en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021, y (c) Identificar la influencia de la motivación trascendental en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Finalmente, señalar que las limitaciones que se presentaron para el desarrollo de la investigación fueron la búsqueda de antecedentes similares con las variables y el lugar de estudio, además que para la aplicación de los instrumentos al recopilar los datos fue necesario ser presencial por abarcar más de una oficina, dichas limitaciones fueron superadas para la presentación de la investigación.

Capítulo I. Diseño Teórico

1.1. Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de esta investigación se tuvieron en cuenta estudios realizados que tienen vinculación con las variables estudiadas materias del presente informe, estas exploraciones han permitido adquirir información relevante y conocimientos de acuerdo a la problemática presentada.

Antecedentes Internacionales

Hernández et al. (2020) en su estudio titulado “Análisis del Clima Organizacional en una Institución del Sector Bancario de Tuxtepec, Oaxaca”, con el fin de examinar la apreciación del clima organizacional dentro de una entidad bancaria, realiza un estudio conformado por 44 trabajadores; desarrolló una investigación de tipo descriptiva, utilizó un instrumento de evaluación de puestos de trabajo en función de los factores de satisfacción y un instrumento de medición adaptado del modelo de Litwin y Stringer; Los resultados muestran que dentro de la entidad bancaria las relaciones interpersonales son buenas, 62.5% tiene buena relación con su jefe, 87.5% tiene buena relación con sus compañeros, el 62% percibe de manera positiva las relaciones laborales dentro de la organización; el 87% siente gusto por pertenecer a su institución; sin embargo, cabe mencionar que los encuestados mencionan que las compensaciones económicas no son del todo óptimas y se encuentran insatisfechos debido a que no hay estímulos ni reconocimientos por su trabajo realizado; por ello, pretendieron generar una propuesta de acción para la mejora y alternativas de solución.

Concluyeron que se debe prestar atención y evolución constante al clima organizacional para el desarrollo y aumento de la lealtad y compromiso hacia la institución

bancaria; siendo que la correcta administración del recurso humano es importante para el desarrollo y éxito de la empresa (Hernández et al., 2020).

Hadiyatno (2018) en su estudio “Cultural Influence, Organizational Climate, Ability of information Technology to motivation and satisfaction employees of Bankaltim” [Influencia Cultural, Clima Organizacional, Capacidad de información Tecnología para la motivación y satisfacción de los empleados de Bankaltim]. Con el objetivo de analizar la relación entre las variables culturales de la organización, el clima organizacional, la capacidad de la tecnología de la información, la motivación laboral para la satisfacción del desempeño de los empleados bancarios de Kalimantan Oriental. Se utilizó el enfoque del estudio transversal, con una muestra de 240 empleados que trabajan en la oficina de Bankaltim. Los resultados del análisis factorial confirmativo muestran que en general todas las variables exógenas (cultura de organización, capacidad de tecnología de la información y clima organizacional) tienen un impacto significativo sobre la motivación y satisfacción de la actividad bancaria; mientras que el clima organizacional no.

Concluyó que el clima organizacional no tuvo impacto sobre la motivación y explica que los encuestados señalaron que las condiciones de trabajo de la infraestructura aún están lejos en comparación con otras ciudades del país (Hadiyatno, 2018).

Khan et al. (2018) presentan un estudio “Factors affecting employee motivation towards employee performance: A study on banking industry of Pakistan” [Factores que afectan la motivación de los empleados hacia el desempeño de los empleados: un estudio sobre la industria bancaria de Pakistán] la investigación tuvo el propósito de presentar los factores en las entidades y que a su vez al identificarlos se puedan estimular para ayudar a motivar a los empleados a realizar bien su trabajo; se tuvieron en cuenta los factores de beneficios, ambiente laboral, empoderamiento y reconocimiento. Fue descriptivo y

explicativo el diseño de la investigación, se utilizó el cuestionario cerrado. El estudio identificó la fuerte relación entre los factores definidos que mejoran el nivel de motivación del empleado en el sector bancario; ya que los empleados se sienten satisfechos con su trabajo cuando son motivados, pues sirven a la organización y a los clientes de manera más dedicada; además, se encontró valoraciones sobre la motivación; afirmando que el factor beneficio puede mejorar la motivación en los empleados hasta en un 26%, el entorno laboral solo puede mejorarlo en un 16 %; el empoderamiento tiene el 31%; y el reconocimiento hasta el 25%. Concluyendo que los factores: beneficios, entorno laboral, empoderamiento y reconocimiento no solo mejoran la motivación del empleado, sino también su comportamiento moral y social que tiende a repercutir en su desempeño laboral.

Rivera et al. (2018) tuvieron como objetivo analizar la motivación laboral y el clima organizacional en las relaciones interpersonales del área de trabajo. Se realizó un estudio bajo la metodología de investigación cuantitativa donde se recolectaron datos de las variables estudiadas, y se aplicó un muestreo a 52 funcionarios del sector salud. Para ello, se utilizó el Cuestionario de Motivación para el trabajo y la escala de clima organizacional WES, donde en el primero se destacaron motivaciones internas, deseadas y externas, y en la segunda medida en escala de Likert se midió de forma objetiva las actitudes de los individuos. En los resultados, se evidenció que existe una correlación positiva de las relaciones interpersonales y la motivación laboral, lo que indica que mientras más favorable sean percibidas, más alta será la motivación laboral, asimismo se determinó que existen dificultades para medir la motivación interna y las retribuciones en el trabajo, puesto que aquella dimensión que otorgan mayor aprecio es la motivación externa en cuanto a la supervisión, salario y promoción. Finalmente, se concluyó que las relaciones interpersonales se relacionan con la motivación laboral y el clima social organizacional.

Arya y Sainy (2017) con el objetivo de identificar los impulsores del compromiso de los empleados del sector bancario. Realizo un estudio descriptivo con una muestra de 100 empleados, las respuestas del estudio se recopilaron a través de un cuestionario en base a la escala Likert. Los hallazgos muestran que 68% de los empleados están de acuerdo con el sistema de recompensas, el 50% mencionó que la relación entre superiores y subordinados es neutral, el 40% dice que la gente solo cuida de sus propios intereses, el 54% de colaboradores coinciden en que la estructura de trabajo es clara y lógica, pero el 37% dice que la autoridad formal para autorizarla muchas veces es ambigua, el 43% de los empleados en cuanto al riesgo, tiene la filosofía de que a la larga es mejor jugar lento y seguro. Se concluyó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de los empleados y se tiene efecto en los niveles de desempeño, actitudes y comportamientos de los empleados; por ello, la brecha entre empleados y gerentes debe reducirse elevando el nivel de compromiso.

Nagaraju y Pooja (2017) establece un estudio del clima organizacional a percepción del empleado, en las industrias bancarias en Karnataka - India a través de la estructura organizacional. La muestra consistió en 150 empleados, 58 empleados son del sector privado y 92 empleados fueron de la banca del sector público. La data recolectada fue analizada mediante ANOVA. Los resultados indicaron que el clima organizacional es significativamente diferente en los bancos del sector público y privado puesto que, la formación y el desarrollo mejoran, la eficiencia y eficacia del trabajo que realizan los empleados es significativamente mayor en el caso de los empleados bancarios del sector privado; se encontró que el sector público tiene mejor sistema de iluminación, manejo del ruido y temperatura de lugar de trabajo que aumenta la productividad de los empleados. Concluyendo que, tiene un efecto significativo el clima organizacional en las actitudes de los individuos para el desarrollo del trabajo y generar una mayor eficacia entre ellos.

Con respecto al entorno nacional también mencionamos investigaciones y estudios realizados y aplicados en bancos y otras entidades financieras de la provincia de Chiclayo, y del país los cuales nos brindara una directa información de la realidad.

Antecedentes Nacionales

Mino et al. (2019) en la investigación realizada a un banco “Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de los trabajadores de Scotiabank - Chiclayo”, el objetivo fue establecer la influencia de las variables motivación laboral y clima organizacional. Su metodología fue correlacional, el diseño fue no experimental; además, se aplicó el instrumento a 75 empleados. Los principales hallazgos señalan; que existe un bajo nivel en la motivación extrínseca, debido a que los trabajadores no se encuentran satisfechos en cuanto a su remuneración; además, con relación a los incentivos laborales se encuentran en un nivel de satisfacción bajo; referente al reconocimiento, los trabajadores mencionan que perciben un nivel medio con respecto a que su jefe los elogie cuando realizan un trabajo bien hecho. En los motivos intrínsecos, más de la mitad de trabajadores tiene sentimientos de autorrealización; sin embargo, el resto mencionan que muy pocas veces podían usar su criterio para realizar un trabajo; por ende, afirman que desconocen la estructura jerárquica, no presentan iniciativas en beneficio de la organización (responsabilidad), ausencia de estímulos por un trabajo bien hecho (recompensa) y se sienten medianamente entendidos por sus superiores (relación). Concluyó que si existía una influencia positiva moderada entre las variables motivación laboral y el clima organizacional de los trabajadores.

Pacherres et al. (2018) trató determinar la relación e influencia de las variables motivación laboral y clima organizacional de una institución financiera en la ciudad de Chiclayo; para ello, empleó el enfoque cuantitativo alcance descriptiva-correlacional, además de utilizar como instrumento la encuesta con dos cuestionarios, uno para cada

variable aplicado a los empleados de una entidad bancaria; encontró que la motivación laboral es percibida de un nivel medio alto, el clima organizacional es percibido como adecuado en un nivel medio; se concluyó que existe influencia positiva y de nivel moderada entre la motivación laboral y el clima organizacional.

Laurente et al. (2017) buscó estudiar algunos elementos del factor humano por ejemplo el clima, motivación, la satisfacción laboral y la rotación laboral de la Generación “Y”; utilizó una muestra de 159 trabajadores de los cuatro bancos más importantes del sector en la ciudad de Cusco; logrando una investigación con un enfoque cuantitativo, descriptiva y correlacional, este estudio utilizó la escala de satisfacción laboral propuesta por Anaya y Suárez (2004), la Escala de Clima Laboral, elaborada por la psicóloga Palma (1999) y la Escala de Motivación en el Trabajo de Gagné et al. (2010). Sus principales resultados, evidenciaron que entre las variables satisfacción laboral y motivación si existe una relación significativa; sin embargo, no existe una relación significativa en cuanto al clima laboral con la rotación laboral; además el 56.6% se sienten identificados con los valores de la organización, desarrollo y compromiso de la entidad, el 56% menciona que las condiciones económicas son favorables y el 79.2 % realiza sus responsabilidades por no tener sentimientos de culpa. Concluyeron que la satisfacción y motivación son las variables relacionadas en las decisiones sobre rotar o cambiar de empresa, debido que son las que generan expectativas en los colaboradores en la búsqueda de un trabajo que transmita valor y se vea reflejado en “vivir una vida significativa”.

Rodríguez (2017) con el propósito de determinar la relación entre las variables de clima organizacional y motivación laboral, desarrolló un estudio experimental transversal, con una población censal de 170 trabajadores de la unidad de atención al cliente de la oficina principal en Lima (Cercado) del BCP. Se evidenció que existe relación significativa entre

clima organizacional y motivación laboral, afirmando que, a mayor clima organizacional, mejor será el desarrollo de la motivación laboral para los colaboradores; por ello, se evidencio que el Clima Organizacional es predominante en las dimensiones de Estructura, Recompensa y Relaciones con un 69.4%, 52.6% y 46.20%, respectivamente. Concluyó que el clima de la organización juega un rol imperativo en el impulso de la toma de decisiones; puesto que, los colaboradores deben ser capaces de analizar y evaluar los riesgos de las posibles elecciones, con el fin de prever si serán efectivas.

Medrano et al. (2017) su fin fue establecer la relación de las variables de estudio. Su metodología fue de estudio descriptivo/correlacional con una muestra poblacional de 11 trabajadores, se recolectaron los datos mediante la guía de entrevista, cuestionario y guía de observación. Los resultados muestran que la empresa siempre hace reconocimientos para mejorar el desempeño (80%), constantemente realiza capacitaciones (70%), los beneficios económicos que perciben definitivamente no es lo adecuado para desempeñarse efectivamente en su trabajo (60%), el 80% se siente motivados a desempeñarse mejor cuando la entidad realiza con frecuencia los aumentos de bonos salariales y consideraron que los beneficios económicos que perciben definitivamente no es lo adecuado para desempeñarse efectivamente en su trabajo 60%. Concluyeron que, la motivación influye significativamente en el desempeño laboral; además, evidencia que los colaboradores no se encuentran motivados generando un bajo desempeño laboral, debido a que la empresa no brinda los recursos necesarios y no entrega incentivos; el estudio muestra mientras exista factores como capacitaciones, ascensos, estimula salarial y/o reconocimiento dentro de la organización, la relación entre la motivación externa y las competencias será alto.

Neyra et al. (2016) con el propósito de determinar la relación entre la motivación y la percepción del clima organizacional de los clientes internos del BCP (Banco del Crédito

del Perú) desarrollaron una investigación correlacional con un diseño no experimental transversal, la investigación recaudo datos de 140 colaboradores de la Ciudad de Lima; los resultados fueron analizados mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson demostrando que existe correlación entre clima organizacional y motivación laboral intrínseca, lo que permite que se realicen las tareas disfrutándolas; sin embargo, se encontró que el clima organizacional no se relaciona de forma favorable con la motivación extrínseca, siendo esta importante para lograr el buen alineamiento entre los objetivos de la organización y del individuo, también se halló que entre la motivación trascendente y el clima laboral hay una correlación fuerte y significativa; lo que quiere decir que mientras los colaboradores que tengan la percepción de un clima laboral favorable, experimentaran mayores niveles de motivación trascendentes. Concluyeron que, a mayor nivel de clima organizacional los colaboradores perciben altos niveles de motivación laboral intrínseca y trascendente.

1.2. Base teórica

1.2.1. La motivación laboral

Es el impulso, la fuerza de querer lograr una meta u objetivo, que por lo general se relaciona con el ejercicio laboral (Wietrak et al., 2021); usualmente está vinculado a un comportamiento determinado (esfuerzo) dirigido hacia el logro de objetivos específicos (Arrogante, 2018). Esta motivación puede hacer referencia al estado cognitivo o físico de un colaborador, la cual está enlazada con el concepto del equilibrio entre trabajo, la vida y la calidad de vida (Skripak, 2016); pues el sujeto debe identificar su motivación laboral para no generar disconformidad entre su vida y su trabajo (Parjoleanu, 2020). De lo contrario podría generar un conflicto interno; por ello, en el contexto laboral, el análisis de la motivación involucra comprender los

motivos o razones que influyen en el desempeño de los trabajadores, la fidelidad y el sentido de pertenencia con la organización (Peña y Villón, 2018).

1.2.1.1. Dimensiones de la motivación laboral

A. Motivación extrínseca

La motivación extrínseca es estimulada por los factores externos; es el beneficio o resultado de ejecutar una tarea o actividad, como el salario mensual; sin embargo, contiene una parte negativa; puesto que, así el rendimiento sea bajo, con solo realizar las tareas mínimas necesarias, los colaboradores podrán seguir obteniendo este salario (recompensa) (Lagos, 2019). Por otro lado, Arrogante (2018) menciona que toda motivación extrínseca lleva implícita una recompensa y puede dividirse en cuatro tipos, siendo: económicas, sociales, individuales y colectivas.

- **Económicas:** Las motivaciones extrínsecas económicas es la recompensa al esfuerzo aplicado como estímulos en forma de pago; a mayor compensación económica mayor deberá ser el esfuerzo, contribución y dedicación en el trabajo para conseguirlo.
- **Sociales:** La motivación extrínseca social, se refiere a la necesidad de aceptación y reconocimiento que espera el colaborador; mediante premios como un reconocimiento público, ascenso homenaje y trofeos.
- **Individuales:** Son aquellas recompensas que se le dan a un solo colaborador.
- **Colectivas:** La motivación extrínseca colectiva busca generar retroalimentación, orienta a conseguir los objetivos de la empresa mediante el esfuerzo colectivo.

B. Motivación intrínseca

Sandoval (2017) denomina a la motivación intrínseca como aquel sentimiento, pensamiento o actitud que genera una excusa para realizar una acción, en la cual no se requieren recompensas externas, en este sentido genera satisfacción en el colaborador, como el desarrollo personal, diversión, y/o sensación de superación profesional o personal; y está determinada por una lista de factores complejos debido a la personalidad de cada individuo. Además, Arrogante (2018) menciona que los individuos realizan estas acciones porque creen que es su deber y no porque exista una motivación extrínseca, se divide en tres:

- Investigadores: Los colaboradores siguen en la búsqueda de información e investigación con la finalidad de obtener mayores conocimientos, sin ninguna recompensa a cambio.
- Heroísmo: El individuo busca proteger o salvar la integridad de otros a pesar de su propia integridad (en el caso de bomberos, policías, militares, médicos, etcétera).
- Altruismo: Cuando el colaborador da algo o ayuda sin esperar recompensas o reconocimientos a cambio.

C. Motivación trascendente

Este tipo de motivación está basada en los valores, creencias y principios de trabajar; como la solidaridad, la vocación de servicio o la amistad, siendo que los intereses personales pasan a segundo plano en busca de los intereses de colectivo o equipo (Sandoval, 2017). En el entorno laboral suele relacionarse con la proyección

solidaria, como en la colaboración de ayuda humanitaria o social. Se le denomina Responsabilidad Social Corporativa-RSC (Arrogante, 2018).

- Motivación trascendente positiva: Mueve al individuo mediante la obtención de una recompensa externa, este estímulo permite la repetición de la conducta que refuerza este comportamiento.
- Motivación trascendente negativa: Puede darse por la presión de la comunidad o incluso la propia persona o la sociedad, no suele ser recomendable este tipo de motivación.

1.2.2. Clima Organizacional

Según Nagaraju y Pooja (2017) es la percepción individual de un colaborador que tiene sobre su entorno en el ambiente de trabajo. Por lo tanto, es el conjunto de atributos particulares, valores, normas, cualidades jerárquicas y actitudes establecidos por la cultura que comparten los miembros de una entidad (Arya y Sainy, 2017). Mientras que la cultura organizacional puede ser arraigada a largo plazo, pues, el clima organizacional puede ser controlado por el directivo o líder, siendo más propenso a los cambios; por lo que puede ser algo que afecte de manera positiva como negativa con relación al estrés y satisfacción laboral (Hadiyatno, 2018). Para medir las dimensiones del clima organizacional Amorós y Calle (2016) citan la teoría de Litwin y Stringer, quienes estipulan los aspectos dinámicos de la realidad en la organización, basado en nueve dimensiones del constructo: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad.

1.2.2.1. Teoría de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) para ellos el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo percibidas de forma directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influyen en gran medida en su comportamiento y motivación. Estos autores intentan explicar los aspectos importantes de la conducta de las personas que trabajan en una organización usando los conceptos de motivación y clima.

Litwin y Stringer postulan nueve dimensiones que explicarían el clima que existe en una determinada institución.

1.2.2.2. Dimensiones del clima organizacional

A. Estructura

La estructura refleja el vínculo de los colaboradores con los procesos, reglas, procedimientos y procesos de la entidad; al igual que la comprensión que tienen de la estructura formal como los roles en cuanto a las jerarquías, políticas y regulaciones (Hadiyatno, 2018). Además, el resultado de la estructura en el clima organizacional será negativo o positivo en cuanto la importancia que otorga la organización en la burocracia y el ambiente de trabajo (Amorós y Calle, 2016).

- **Jerarquía:** Este indicador representa la percepción y conocimiento que tienen los trabajadores de la institución respecto al diseño organizacional de la entidad al que pertenecen; de tal forma, son conscientes de su nivel jerárquico, conocen sus superiores y quienes están a su cargo; tienen completo entendimiento de sus

funciones y responsabilidades; así como, la entrega de valor y lo que se considera importante para sus labores (Amorós y Calle, 2016).

- **Procedimientos:** En este aspecto Amorós y Calle (2016) indican que, las entidades deben ser capaces de facilitar el desarrollo de los trámites y procesos para que puedan ejecutarse de manera eficiente, con la calidad necesaria y en los tiempos adecuados.

B. Responsabilidad

La responsabilidad según Amorós y Calle (2016) refleja la actitud de los colaboradores frente a su trabajo, en relación a saber con certeza sus tareas y su función dentro de la organización. Es imperativo mencionar que, la organización debe ser capaz de generar retroalimentación positiva que permite generar mejoras en los procesos.

- **Supervisores:** Amorós y Calle (2016) hacen referencia que los colaboradores deben ser capaces de hacer las cosas por sí mismos, si cuentan con la necesidad de verificación y aprobación. Se debe animar a los individuos a ser capaces de resolver por ellos mismos los problemas; debido a que, a mayor nivel de responsabilidad, mayor será su capacidad en la toma de decisiones; mientras que, a menor responsabilidad asumen menos riesgos en cuanto a su ejercicio laboral.
- **Iniciativas:** Amorós y Calle (2016) hacen mención que los miembros de la organización deben tener la libertad para realizar propuestas innovadoras, ya que, es de suma importancia la promoción y estímulo en los trabajadores para que busquen mejorar los procedimientos y procesos; porque son ellos que están involucrados directamente con dichas actividades, generando un sentimiento de involucramiento con la empresa.

C. Recompensa

Hadiyantno (2018) menciona que, los premios son un medio de castigo y recompensa frente a los trabajos realizados; por ello, los colaboradores generan un sentimiento de involucramiento con la organización al ser recompensados por un trabajo bien hecho. Mientras que la empresa sea capaz de generar más premios que castigos, puede desarrollar un apropiado clima, siempre y cuando de por medio exista la correcta retroalimentación para un trabajo bien hecho o apoyarlo a mejorar.

- Reconocimientos: Los premios no forzosamente tienen que ser tangibles o económicos; se pueden realizar reconocimientos a los logros y metas alcanzadas, no solo de manera individual, se puede premiar de manera pública. Es imperativo de las organizaciones reconozcan los esfuerzos de sus colaboradores; estos estímulos, generan un gran impacto en el clima organizacional (Amorós y Calle, 2016).
- Sanciones: Se hace hincapié en reforzar los comportamientos a través de estímulos positivos en lugar de negativos; sin embargo, menciona que en determinadas situaciones es necesario, cuando no se cumple con sus obligaciones de manera reiterada (Amorós y Calle, 2016).

D. Desafío

Litwin y Stringer (1983, citados por Amorós y Calle, 2016) sostienen que esta dimensión corresponde al sentido en el que la institución incentiva la aceptación de riesgos a fin de alcanzar los objetivos planteados; y de esa forma incentivar un clima competitivo. Por tanto, se sostuvo que los riesgos, son un sentimiento de afrontar nuevos retos dentro de la organización por parte de los colaboradores.

- Toma de decisiones: Los colaboradores deben ser capaces de analizar y evaluar los riesgos de las posibles decisiones; con el fin de prever si serán efectivas (Amorós y Calle, 2016; Acevedo, 2018 y Hadiyatno, 2018).
- Riesgos: Se debe estimar la probabilidad y consecuencias de los resultados, para asumir riesgos calculados, con la finalidad de conseguir un logro para la organización (Amorós y Calle, 2016; Acevedo, 2018 y Hadiyatno, 2018).

E. Relaciones

Amorós y Calle (2016) menciona la existencia de relaciones sociales que se originan a partir de la relación de amistad entre los miembros de una institución mediante la buena confraternidad en general; de tal forma, es importante que dentro de las organizaciones existan relaciones interpersonales fluidas, con confianza y respeto mutuo.

- Ambiente laboral: Es la manera en que los colaboradores se relacionan entre sí, por ello, se cree necesario que exista un entorno adecuado, cómodo, relajado, en donde los trabajadores se puedan desenvolver cómodamente en cualquier tipo de actividades relacionado a sus áreas de trabajo (Amorós y Calle, 2016).
- Relaciones interpersonales: En la organización debe predominar el entorno que genere confianza y que permita desarrollar relaciones de amistad entre todos los miembros independientemente del nivel jerárquico; por tanto, esta relación influye sobre la actitud que los miembros pueden tener al desenvolverse dentro de la entidad (Amorós y Calle, 2016).

F. Cooperación

Es la existencia de ambiente de apoyo mutuo tanto en niveles horizontales como verticales, para afrontar las dificultades; de esa manera los trabajadores de la entidad generen un sentido de pertenencia (Hadiyatno, 2018).

- **Optimo rendimiento:** Amorós y Calle (2016) mencionan que en este indicador puede o no existir la presencia de un espíritu de colaboración mutua, siendo el objetivo el máximo rendimiento, con poca tolerancia a cometer errores. Por esa razón, Arias (2013) menciona que es importante que todos los colaboradores establezcan relaciones cordiales, debido que, al no cooperar entre sí, pueden no asumir la misión y visión de la organización y difícilmente podrán aportar al desarrollo organizacional.
- **Apoyo mutuo:** El autor hace énfasis en el espíritu de colaboración puede ser entendida como reciprocidad o sinergia funcional entre todos los miembros, siempre se puede contar con el apoyo de compañeros y superiores, además la organización muestra empatía e interés por las inquietudes personales de los trabajadores (Arias, 2013).

G. Estándares

Los estándares hacen referencia a la importancia por las normas y exigencia en el entorno de trabajo; son definidos como el patrón o parámetro que indica el logro y cumplimiento de un buen trabajo, relacionada con la productividad, incluyendo el grado en el cual la gente siente que se fijan metas retadoras pero realizables (Sunarsih, 2017).

- Rendimiento: Loaiza et al. (2019) manifiestan que los colaboradores deben tener la formación adecuada relacionada con su trabajo y cumplir con los estándares profesionales; por tanto, los estándares están conformados por la definición de objetivos, la participación y compromiso de los colaboradores dentro de los procesos organizacionales (Arya y Sainy, 2017).
- Desempeño: Se trata de un nivel de logro; como una tasa de éxitos en el cumplimiento del trabajo (Arias, 2013); el cual, no debe ser relacionado con la energía que implica realizar una actividad; si no que, debe medirse en función a los resultados obtenidos (Sunarsih, 2017).

H. Conflictos

Sunarsih (2017) menciona que es el sentimiento de que los colaboradores de una entidad puedan sentirse abiertos a brindar sus opiniones llegando a acuerdos; sostiene que los miembros de la organización deben ser capaces de enfrentar y solucionar conflictos sin llegar a enfrentamientos entre ellos independientemente de su nivel jerárquico.

- Libertad de opinión: La libertad de opinión son todos los factores relacionados a la supervisión y trato con los compañeros; los jefes deben ser capaces de escuchar activamente y comprender las opiniones, aunque estas sean distintas a su punto de vida. En este punto, Hernández et al. (2020) precisan que deben manejarse los problemas de manera abierta para evitar conflictos.
- Acuerdos y desacuerdos: Amorós y Calle (2016) mencionan que los líderes y directivos deben buscar ser conciliadores de los conflictos existentes, buscando el bien común mediante soluciones efectivas y que sean sostenibles a largo plazo.

I. Identidad

Loaiza et al. (2019) mencionan que la identidad es el vínculo que percibe un colaborador y el grado en el que se siente valioso en la organización; por lo general, es la sensación de compartir y comprender las metas señaladas por los directivos de la empresa, ya que representa el sentido de pertenencia a la organización.

- Empatía: La empatía es el sentimiento que tiene el colaborador hacia los vínculos establecidos con sus compañeros, los objetivos y políticas organizacionales; por ello, es la sensación que motiva al trabajador a llegar al logro de las metas (Amorós y Calle, 2016).
- Lealtad: Este indicador hace referencia a la lealtad de los empleados hacia las metas y la organización a la que pertenecen, puesto que, refleja el grado del logro de los objetivos organizacionales (Hadiyatno, 2018). De este modo, si la empresa premia al colaborador, los trabajadores desarrollarán un sentimiento de identidad generando un desempeño laboral promedio y/o alto, manifestando una lealtad hacia la entidad (Sunarsih, 2017).

1.3. Definiciones Conceptuales

Motivación laboral: es el proceso que involucra en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo. En la intensidad se refiere a lo energético del intento de una persona, el esfuerzo que se canalice en una dirección que beneficie a la organización, y la persistencia como la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo (Robbins & Judge, 2009).

Motivación extrínseca: es aquel tipo de fuerza que empuja a la persona a realizar una acción debido a las recompensas (o castigos) unidos a la ejecución de la acción, debido, en definitiva, a la respuesta que va a provocar dicha acción desde el exterior (Pérez, 1997).

Motivación intrínseca: es la acción de las personas que ha de ser explicada en función del logro de unas metas u objetivos personales, y que estas metas u objetivos no dependen de tan sólo de las circunstancias externas de las personas (Pérez, 1997).

Motivación trascendente: es una motivación interna pero que mira hacia las otras personas y no hacia el propio individuo, son aquellas consecuencias de una acción que afectan a personas diferentes a las que ejecuta la acción, en la medida en que esas consecuencias las persigue explícitamente el agente por el valor de dichas consecuencias para aquellas otras personas que reciben la acción (Pérez, 1997).

Clima organizacional: es el conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen en su motivación y comportamiento (Litwin & Stringer, 1968).

Estructura: El sentimiento de los empleados respecto de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existe. Énfasis en la estructura formal (Litwin & Stringer, 1968).

Responsabilidad: El sentimiento por parte de los trabajadores de ser su propio jefe. Poder tomar las decisiones solo y no tener que consultar cada paso con los superiores (Litwin & Stringer, 1968).

Recompensa: El sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho. Énfasis en la recompensa positiva más que en castigo (Litwin & Stringer, 1968).

Desafío: El sentido de riesgo y de desafío en el trabajo y en la organización. Énfasis en tomar riesgos calculados (Litwin & Stringer, 1968).

Relaciones: La percepción de una buena confraternidad general. Énfasis en la prevalencia de la amistad y de grupos sociales informales (Litwin & Stringer, 1968).

Cooperación: La percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas (Litwin & Stringer, 1968).

Estándares: La percepción de la importancia de las normas y exigencias en el rendimiento en el trabajo. Énfasis puesto en hacer un buen trabajo (Litwin & Stringer, 1968).

Conflicto: El sentimiento que los directivos presten atención a las opiniones, aunque éstas sean divergentes de su punto de vista. Énfasis en tratar los problemas en forma abierta (Litwin & Stringer, 1968).

Identidad: El sentimiento que se pertenece a una empresa y es un miembro valioso dentro de ella y del grupo de trabajo específico (Litwin & Stringer, 1968).

1.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Motivación laboral	El impulso que genera el querer lograr una meta u objetivo suele denominarse motivación; suele relacionarse con el ejercicio laboral, usualmente está vinculado a un comportamiento específico (esfuerzo) dirigido hacia el logro de objetivos específicos (Arrogante, 2018).	La motivación laboral son los estímulos que impulsan a los trabajadores a lograr un objetivo en común. Será medida por sus tres dimensiones con sus respectivos indicadores presentados en un cuestionario con escala Likert.	Motivación extrínseca	1. Económicas 2. Sociales 3. Individuales 4. Colectivas	Encuesta / cuestionario
			Motivación intrínseca	5. Investigadores 6. Heroísmo 7. Altruismo 8. Motivación trascendente negativa	
			Motivación trascendente	9. Motivación trascendente positiva	
Clima Organizacional	Según Nagaraju y Pooja (2017) la percepción individual de un colaborador que tiene sobre el entorno en el ambiente de trabajo puede definir al clima organizacional, siendo la suma de un conjunto de atributos particulares, valores, normas, cualidades jerárquicas y actitudes establecidos por la cultura que comparten los miembros de una entidad.	El clima organizacional son las percepciones de los miembros de una empresa sobre el entorno, las experiencias y formas de manejar emociones dentro de la entidad. Se evaluará mediante sus dimensiones presentadas en un cuestionario con escala Likert.	Estructura	1. Jerarquía	Encuesta / cuestionario
			Responsabilidad	2. Procedimientos	
			Recompensa	3. Supervisores	
				4. Iniciativas	
			Desafío	5. Reconocimientos	
				6. Sanciones	
			Relaciones	7. Toma de decisiones	
				8. Riesgos	
			Cooperación	9. Ambiente laboral	Encuesta / cuestionario
				10. Relaciones interpersonales	
			Estándares	11. Optimo rendimiento	
				12. Apoyo mutuo	
			Conflictos	13. Rendimiento	
				14. Desempeño	
			Identidad	15. Libertad de opinión	
				16. Acuerdos y desacuerdos	
				17. Empatía	
				18. Lealtad	

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

La motivación laboral influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

1.5.2. Hipótesis Específicos

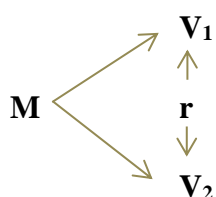
- La motivación extrínseca influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.
- La motivación intrínseca influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.
- La motivación trascendental influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Capítulo II. Métodos y Materiales

2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, debido a que se realizó una serie de encuestas a los trabajadores del objeto de estudio y a la vez se empleó un cuestionario a éstos mismos. Por otra parte, el alcance de la investigación fue correlacional, debido a que se determinó si las dos variables se encuentran relacionadas. Por lo tanto, en el presente estudio se examinó si existe una relación relevante entre la motivación laboral y el clima organizacional.

Diagrama de investigación:



Donde:

M = Muestra de estudio

V₁ = Motivación laboral

V₂ = Clima organizacional

r = Relación entre las variables

2.2. Método de Investigación

Se utilizó una metodología hipotético deductivo, método que desarrolla la observación del fenómeno a estudiar, de donde se formula una hipótesis que busca explicar dicho fenómeno, además de deducirse las consecuencias o resultados principales por medio de la verificación y comprobación de la propia hipótesis (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

2.3. Diseño de Contrastación

El diseño de contrastación fue no experimental de tipo correlacional, no experimental porque no se realizó ninguna manipulación sobre las variables en estudio.

sino solo fueron estudiados tal como se dan en su contexto natural para su respectivo análisis, y de tipo correlacional, ya que durante el estudio cuantitativo se pretendió confirmar y predecir la hipótesis investigada, buscando regularidades y relaciones entre elementos. (Hernández et al., 2014).

2.4. Población, Muestra y Muestreo

Hernández et al. (2014) citan a la población como un conjunto de todos los casos que se estudian de acuerdo a la naturaleza del problema para el análisis de la investigación. Para la presente investigación se tuvo como universo de estudio a los colaboradores de las cinco oficinas de BBVA ubicadas en el distrito de Chiclayo, que fueron un total de 30 colaboradores (Ver Tabla 2).

Tabla 2 Muestra según tipo de puesto y oficina

Oficina	Asesor de Servicio	Ejecutivo de Banca Personal	Muestra (N° colaboradores)
Of. Open Plaza	3	1	4
Of. Mcdo Modelo	3	1	4
Of. Real Plaza	3	1	4
Of. Sta Elena	3	1	4
Of. Chiclayo Balta	8	6	14
Total	20	10	30

Por otro lado, la muestra es una parte de la población, es decir un subgrupo de elementos representativos del universo en estudio (Hernández et al., 2014). Por consiguiente, como la población fue pequeña, se tomó el total para el estudio y desarrollo de la investigación; es decir, fue una muestra censal.

2.5. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica la encuesta que, según Hernández et al. (2014) es un recurso para la obtención de la información en un

estudio descriptivo, en donde el investigador obtiene datos a través de los instrumentos: entrevista y cuestionario, sin cambiar el entorno donde se obtuvo la información.

De igual modo, se empleó el instrumento del cuestionario, considerándose como el medio para recoger y registrar los datos obtenidos a través de una serie de preguntas, el cual fue aplicado a los colaboradores de ventanilla y plataforma de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo; el primer cuestionario recogió información acerca de la motivación laboral basado en la teoría de Pérez (2018), el instrumento constó de 22 ítems, de las cuales 9 pertenecen a la dimensión de motivación extrínseca, 7 son de la dimensión de motivación intrínseca y los siguientes 6 pertenecen a la dimensión de motivación trascendente.

El segundo cuestionario recolectó información sobre el clima organizacional, el cual fue ajustado a las necesidades del estudio, con el fin de plantear precisamente la situación problemática de la investigación; este estuvo conformado por 51 ítems; los 10 primeros buscaron recoger información sobre la dimensión estructura, los siguiente 7 sobre la dimensión de responsabilidad, desde la pregunta 18 a 21 fueron referentes a la dimensión recompensa, las siguientes 4 preguntas son de la dimensión desafío, desde la pregunta 26 a 30 de la dimensión relaciones, de la 31 a 35 son del indicador cooperación, la pregunta 36 hasta la 40 son de la dimensión estándares, desde las preguntas 41 a 46 relacionada a la dimensión conflictos, y las 5 últimas preguntas responden a la dimensión identidad.

En ambos cuestionarios los ítems tuvieron escala de medición de tipo ordinal con escala de respuestas tipo Likert, con cinco opciones de respuesta; esta escala

permitió procesar los datos que fueron recolectados y poder hallar los resultados que respondan a cada uno de los objetivos determinados.

Como equipos y materiales para la recolección de los datos, se empleó papel bond y lapiceros para los cuestionarios, ya que fueron aplicados de manera presencial, carpetas para guardar las encuestas llenadas y un equipo de cómputo para procesar los datos recolectados y su análisis.

2.6. Procesamiento y Análisis de Datos

Para la recolección de datos se desarrolló dos cuestionarios (uno para cada variable), para determinar el nivel de motivación laboral y el clima organizacional, con el objetivo de determinar la relación existente entre las variables que son objeto de estudio. Para el análisis de los datos recogidos, se empleó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25 y el programa Microsoft Excel como apoyo para la recolección de los datos. Por tanto, los resultados obtenidos fueron mostrados en tablas y figuras que constaten la relación entre ambas variables.

Capítulo III. Resultados

3.1. Estadística Descriptiva

Una vez recolectada la información de la muestra de estudio, se aplicó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para medir qué tan confiable son los instrumentos aplicados, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 3 Confiabilidad de los instrumentos empleados

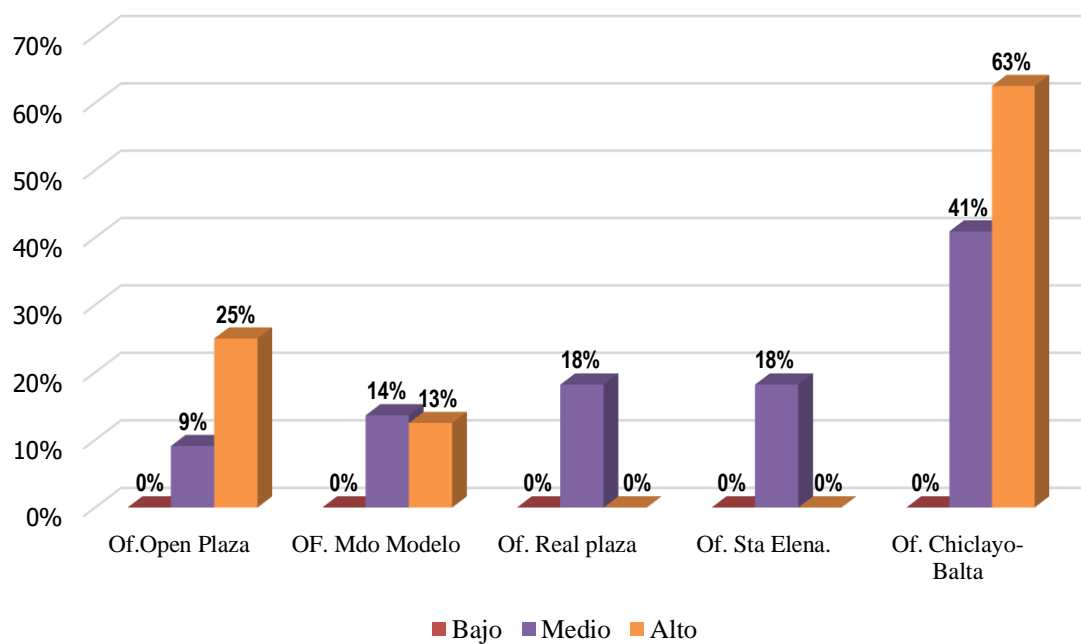
Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Motivación laboral	,862	22
Clima organizacional	,902	51
Motivación laboral y clima organizacional	,926	73

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

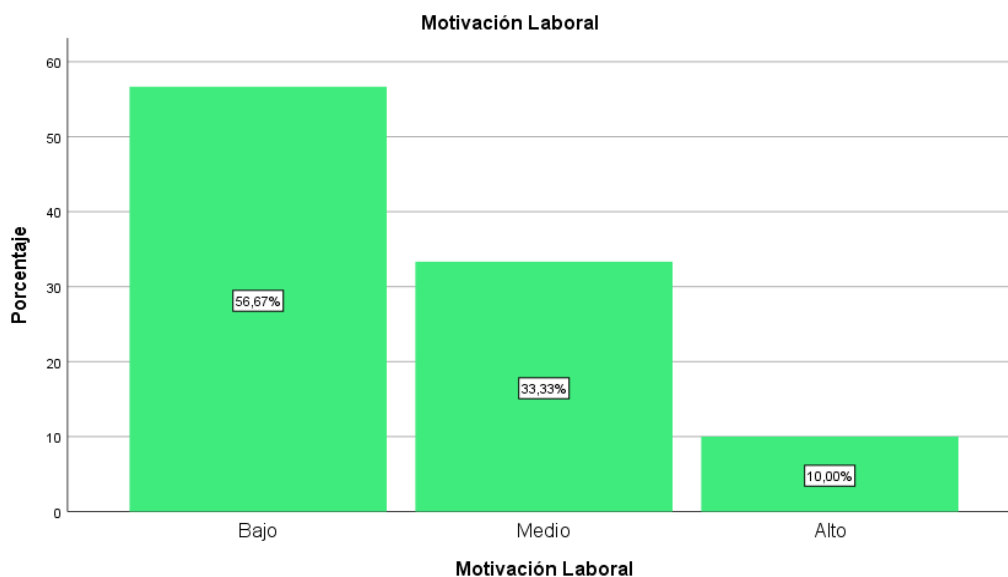
Según los resultados mostrados en la tabla 3, el instrumento empleado para la variable motivación laboral de 22 ítems, obtuvo una confiabilidad del 86.2%, mientras que el instrumento empleado para la variable clima organizacional con 51 ítems obtuvo una confiabilidad del 90.2%; ello demuestra que ambos cuestionarios son muy confiables en recabar los datos necesarios y precisos para el desarrollo del presente estudio. Asimismo, de manera conjunta se obtuvo una confiabilidad del 92.6%.

Figura 1

Nivel de motivación laboral en la entidad bancaria BBVA, por oficina



Como se observa en la figura 1, se analizó la motivación laboral por oficina bancaria del BBVA del distrito de Chiclayo. Donde se puede observar que, en las oficinas del Mercado Modelo, Real Plaza y Santa Elena, los colaboradores perciben en su mayoría, la motivación laboral de un nivel medio; mientras que en las oficinas del Open Plaza y Chiclayo-Balta, los colaboradores perciben la motivación laboral de un nivel alto.

Figura 2*Nivel de motivación laboral en la entidad bancaria BBVA*

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

En la figura 2 se observa que la motivación laboral de las oficinas de BBVA ha sido percibida de nivel medio un 33.33%, ya que los colaboradores consideran que la entidad si enfoca su atención en las dimensiones de motivación, siendo el nivel alto el 10.00% manifestado por aquellos que resaltan el valor intrínseco de los indicadores para la mejora de la motivación, y finalmente se halló el 56,67% para el nivel bajo consultado a la muestra de estudio.

Tabla 4 Indicadores Variable Motivación Laboral

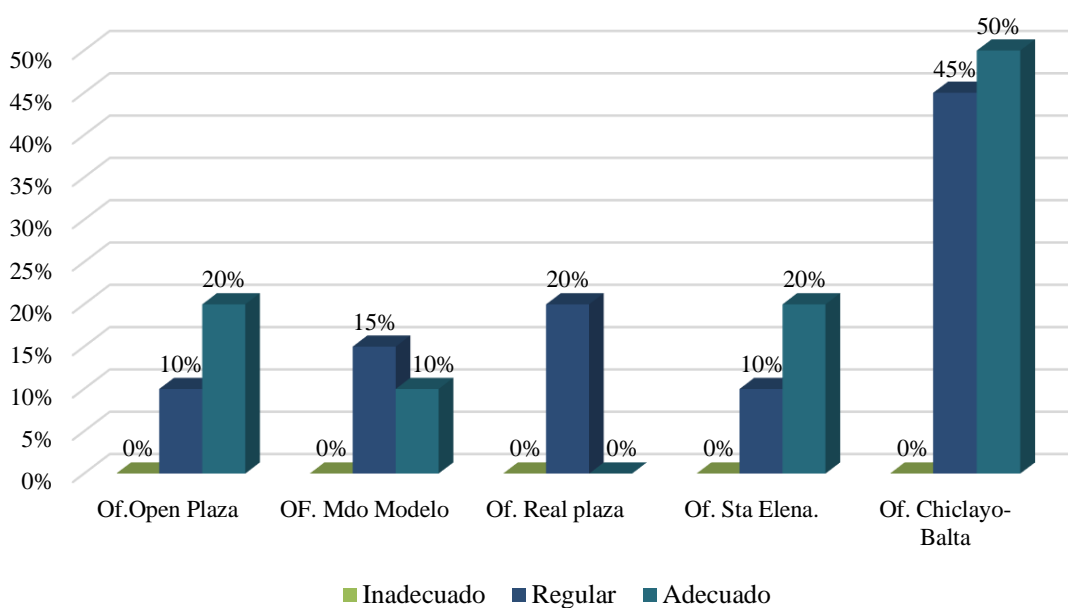
Dimensión	Indicadores	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Extrínseca	Económicas	3.30%	23.30%	43.30%	23.30%	6.70%
	Sociales	26.70%	13.30%	30.00%	26.70%	3.30%
	Individuales	16.70%	20.00%	56.70%	6.70%	0.00%
	Colectivas	16.70%	43.30%	30.00%	3.30%	6.70%
	Subtotal Extrínseca	15.85%	24.98%	40.00%	15.00%	4.18%
Intrínseca	Investigadores	36.70%	33.30%	23.30%	3.30%	3.30%
	Altruismo	36.70%	16.70%	30.00%	6.70%	10.00%
	Heroísmo	6.70%	3.30%	53.30%	30.00%	6.70%
	Subtotal Intrínseca	26.70%	17.77%	35.53%	13.33%	6.67%
Trascendente	Motivación trascendente negativa	13.30%	16.70%	46.70%	13.30%	10.00%
	Motivación trascendente positiva	43.30%	43.30%	10.00%	3.30%	0.00%
	Subtotal Trascendente	28.30%	30.00%	28.35%	8.30%	5.00%

De acuerdo a los resultados en la tabla 4, se evidencia que los indicadores con mayor porcentaje de valoración son el económico (23.3%) y sociales (26.7%), lo cuáles pertenecen a la dimensión extrínseca de la motivación. Khan et al. (2018) en su estudio afirma que los beneficios, el entorno laboral y el reconocimiento mejoran la motivación del empleado, por lo cual repercute en su desempeño. Asimismo, se refleja el heroísmo (30,0%) en la dimensión intrínseca, siendo Mino (2019) quién encuentra que los sentimientos de autorrealización superan el 50% de la motivación para realizar su trabajo; por último, el indicador de motivación trascendente negativa (13,3%) es contrastada con Laurente et al. (2017) en el valor de la identificación de la organización para el 56% de los colaboradores. Acotar que el mayor índice de disconformidad se pudo denotar en los indicadores de motivación trascendente positiva de los colaboradores de las oficinas del banco BBVA en Chiclayo con 43.3%.

El presente análisis evidencia el nivel medio de valoración de la dimensión de motivación extrínseca por parte de los encuestados, así como la percepción indiferente de la dimensión de motivación intrínseca referido a las prácticas de investigadoras, altruismo y heroísmo. No obstante, se denota un porcentaje de 46,7% con respecto a la motivación trascendente negativa.

Figura 3

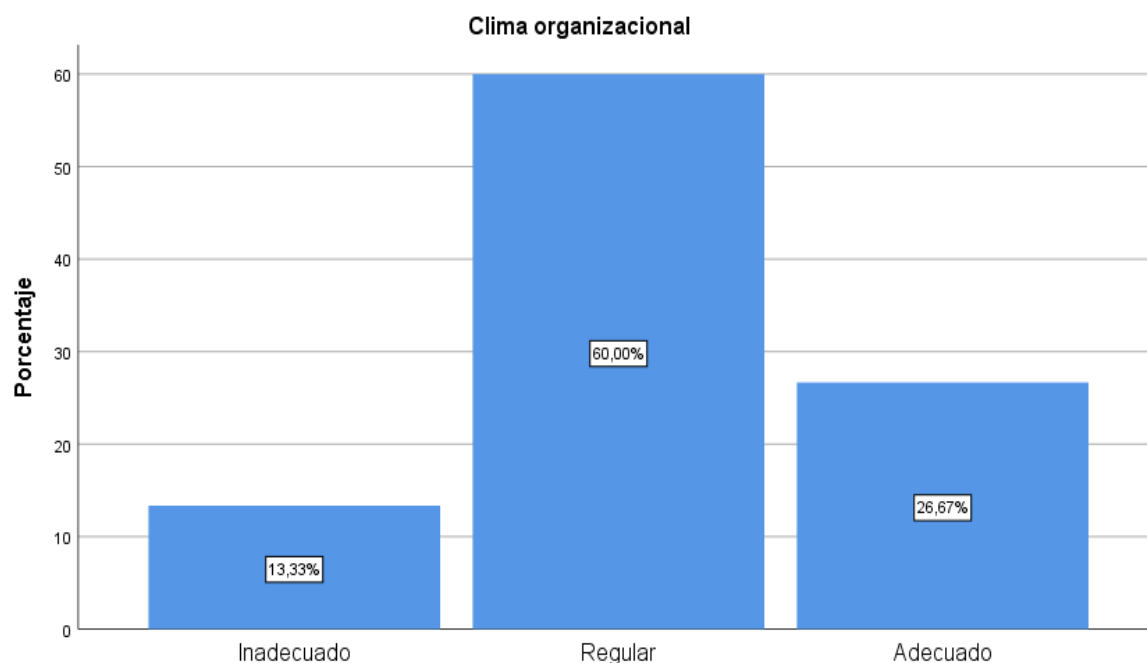
Nivel de clima organizacional en la entidad bancaria BBVA, por oficina



En la figura 3 se observa la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima organizacional del BBVA por oficina de distrito de Chiclayo; donde se muestra que en las oficinas del Mercado Modelo y Real Plaza perciben un clima organizacional regular; mientras que, en las oficinas del Open Plaza, Santa Elena y Chiclayo-Balta, perciben un clima organizacional adecuado.

Figura 4

Nivel de clima organizacional en la entidad bancaria BBVA



Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

De acuerdo a los resultados en la figura 4, el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo es percibido como regular 60%, ya que más de la mitad de encuestados valoraron los indicadores, mientras que el 26,67% consideran que existe un clima organizacional adecuado en la empresa, y siendo 13,33% la respuesta para establecer el nivel inadecuado. Con estos resultados se evidencia que el clima laboral tiene aún factores que mejorar para que los colaboradores la perciban de manera adecuada.

Tabla 5 Indicadores Variable Clima Organizacional

Dimensión	Indicadores	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Estructura	Jerarquía	0.00%	0.00%	13.30%	80.00%	6.70%
	Procedimientos	0.00%	0.00%	63.30%	36.70%	0.00%
	Subtotal	0.00%	0.00%	38.30%	58.35%	3.35%
Responsabilidad	Iniciativas	0.00%	10.00%	26.70%	53.30%	10.00%
	Supervisores	0.00%	16.70%	53.30%	30.00%	0.00%
	Subtotal	0.00%	13.35%	40.00%	41.65%	5.00%
Recompensa	Reconocimientos	0.00%	10.00%	10.00%	80.00%	0.00%
	Sanciones	0.00%	10.00%	23.30%	66.70%	0.00%
	Subtotal	0.00%	10.00%	16.65%	73.35%	0.00%
Desafío	Toma de decisiones	0.00%	0.00%	6.70%	83.30%	10.00%
	Riesgos	3.30%	26.70%	33.30%	36.70%	0.00%
	Subtotal	1.65%	13.35%	20.00%	60.00%	5.00%
Relaciones	Ambiente laboral	0.00%	3.30%	46.70%	43.30%	6.70%
	Relaciones interpersonales	0.00%	3.30%	53.30%	43.30%	0.00%
	Subtotal	0.00%	3.30%	50.00%	43.30%	3.35%
Cooperación	Apoyo mutuo	0.00%	0.00%	50.00%	46.70%	3.30%
	Optimo rendimiento	0.00%	0.00%	10.00%	70.00%	20.00%
	Subtotal	0.00%	0.00%	30.00%	58.35%	11.65%
Estándares	Rendimiento	0.00%	0.00%	6.70%	90.00%	3.30%
	Desempeño	0.00%	0.00%	10.00%	83.30%	6.70%
	Subtotal	0.00%	0.00%	8.35%	86.65%	5.00%
Conflictos	Libertad de opinión	3.30%	0.00%	36.70%	60.00%	0.00%
	Acuerdos y desacuerdos	3.30%	30.00%	33.30%	33.30%	0.00%
	Subtotal	3.30%	15.00%	35.00%	46.65%	0.00%
Identidad	Empatía	0.00%	0.00%	16.70%	80.00%	3.30%
	Lealtad	0.00%	3.30%	6.70%	76.70%	13.30%
	Subtotal	0.00%	1.65%	11.70%	78.35%	8.30%

De acuerdo a los resultados en la tabla 5, los indicadores que obtuvieron mayor valoración por parte de los encuestados fueron el rendimiento (90%) y el desempeño (83.3%), lo cuáles corresponden a la dimensión de estándares. Asimismo, la empatía (80%) y la lealtad (76.7%) arrojaron ponderaciones de nivel alto en la dimensión de identidad. Por otro lado, de los datos obtenidos la responsabilidad de los supervisores y las relaciones fueron aquellos indicadores con resultado medio.

Estadística Inferencial

La comprobación de las hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson.

Para ello se consideró lo siguiente:

- Si el nivel de significancia (p) es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a); y lo contrario si (p) es mayor a 0.05.

Prueba de hipótesis general

H_a : La motivación laboral influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

H_0 : La motivación laboral no influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Tabla 6

Tabla cruzada de motivación laboral y clima organizacional

			Clima Organizacional			Total
			Inadecuado	Regular	Adecuado	
Motivación Laboral	Bajo	Recuento	3	11	3	17
		% del total	10.0%	36.7%	10.0%	56.7%
	Medio	Recuento	1	6	3	10
		% del total	3.3%	20.0%	10.0%	33.3%
	Alto	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0.0%	3.3%	6.7%	10.0%
Total		Recuento	4	18	8	30
		% del total	13.3%	60.0%	26.7%	100.0%

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

Como se observa en la tabla 6, el 56.7% de los colaboradores perciben una motivación laboral de nivel bajo, de los cuales el 36.7% consideran un clima organizacional regular y el 10% lo considera adecuado. Por otro lado, el 33.3% de los colaboradores

encuestados perciben una motivación en el trabajo de nivel medio, de los cuales el 10% perciben un clima organizacional adecuado y el 20% de nivel regular.

Tabla 7

Prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,499	1	,040
Razón de verosimilitud	3,487	1	,480
Asociación lineal por lineal	2,808	1	,094
N de casos válidos	30		

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

Como se observa en la tabla 7, al 5% de significancia hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p \text{ valor} = 0.040 < 0.05$). por consiguiente, con un 95% de confianza se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, la motivación laboral sí influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

H_a : La motivación extrínseca influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

H_0 : La motivación extrínseca no influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Para ello se consideró lo siguiente:

- Si el nivel de significancia (p) es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Tabla 8*Tabla cruzada de motivación extrínseca y clima organizacional*

		Clima Organizacional				Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Motivación extrínseca	Bajo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	3.3%	3.3%	0.0%	6.7%
	Medio	Recuento	3	10	2	15
		% del total	10.0%	33.3%	6.7%	50.0%
	Alto	Recuento	0	7	6	13
		% del total	0.0%	23.3%	20.0%	43.3%
Total		Recuento	4	18	8	30
		% del total	13.3%	60.0%	26.7%	100.0%

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

En la tabla 8 se muestran las respuestas de los colaboradores acerca de la motivación extrínseca y su percepción del clima organizacional, donde se observa que el 6,7% de los encuestados perciben motivación extrínseca baja, de los cuales el 3,3% considera un clima organizacional regular y 3,3% como inadecuado; asimismo 50% de encuestados perciben una motivación extrínseca media (indicadores económicos y colectivos), de los cuales el 33.3% consideran que el clima de la organización es regular, el 10% consideran que es inadecuado y el 6,7% considera adecuado para el correcto desenvolvimiento laboral. Asimismo, el 43.3% de colaboradores de las oficinas del BBVA del distrito de Chiclayo perciben que hay una motivación extrínseca alta, de los cuales el 23.3% valoran al clima organizacional como regular y el 20% lo catalogan como adecuado.

Tabla 9*Prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,889	1	,618
Razón de verosimilitud	1,913	1	,384
Asociación lineal por lineal	1,764	1	,184
N de casos válidos	30		

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

Como se observa en la tabla 9, al 5% de significancia hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis alterna ($p \text{ valor} = 0.618 > 0.05$). por consiguiente, con un 95% de confianza se acepta la hipótesis alterna (H_0). Por tanto, la motivación laboral extrínseca no influye significativamente con el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

Ha: La motivación intrínseca influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

H0: La motivación intrínseca no influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Para ello se consideró lo siguiente:

- Si el nivel de significancia (p) es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Tabla 10

Tabla cruzada de motivación intrínseca y clima organizacional

			Clima Organizacional			Total
			Inadecuado	Regular	Adecuado	
Motivación intrínseca	Medio	Recuento	2	11	3	16
		% del total	6.7%	36.7%	10.0%	53.3%
	Alto	Recuento	2	7	5	14
		% del total	6.7%	23.3%	16.7%	46.7%
Total		Recuento	4	18	8	30
		% del total	13.3%	60.0%	26.7%	100.0%

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

De acuerdo a los resultados en la tabla 10 se observa que el 53.3% de colaboradores consideran que se da una motivación intrínseca de nivel medio en la entidad (indicadores de

heroísmo y altruismo), de los cuales el 36.7% perciben el clima organizacional como regular y el 10% lo valora como adecuado. El 46.7% de trabajadores encuestados perciben una motivación intrínseca de nivel alto en la entidad, donde el 23.3% perciben el clima organizacional como regular y el 16.7% consideran que es adecuado el clima de las oficinas del banco BBVA del distrito de Chiclayo.

Tabla 11

Prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,261	1	,035
Razón de verosimilitud	1,268	1	,530
Asociación lineal por lineal	,435	1	,510
N de casos válidos	30		

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

Como se observa en la tabla 11, al 5% de significancia hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p \text{ valor} = 0.035 < 0.05$). por consiguiente, con un 95% de confianza se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, la motivación laboral intrínseca sí influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

H_a : La motivación trascendental influye significativamente el Clima Organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

H_0 : La motivación trascendental no influye significativamente el Clima Organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Para ello se consideró lo siguiente:

- Si el nivel de significancia (p) es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 12*Tabla cruzada de motivación trascendental y clima organizacional*

		Clima Organizacional				Total
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Motivación trascendental	Medio	Recuento	3	6	2	11
		% del total	10.0%	20.0%	6.7%	36.7%
	Alto	Recuento	1	12	6	19
		% del total	3.3%	40.0%	20.0%	63.3%
Total		Recuento	4	18	8	30
		% del total	13.3%	60.0%	26.7%	100.0%

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

Según los resultados en la tabla 12, el 63.3% de colaboradores consideran que la motivación trascendental que se da en la empresa es de nivel alto (indicador de motivación trascendente positiva), de los cuales el 40% piensan que el clima organizacional es regular y el 20% lo perciben como adecuado. Por otra parte, el 36.7% (indicador de motivación trascendente negativa) de encuestados perciben como media la motivación trascendental que se da en la entidad, de donde el 20% perciben el clima organizacional como regular, el 6.7% como adecuado y el 10% como inadecuado.

Tabla 13*Prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 3*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,086	1	,006
Razón de verosimilitud	3,019	1	,221
Asociación lineal por lineal	2,209	1	,137
N de casos válidos	30		

Nota. Datos extraídos del programa estadístico SPSS v.25

Como se observa en la tabla 13, al 5% de significancia hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ($p \text{ valor} = 0.006 < 0.05$). por consiguiente, con un

95% de confianza se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, la motivación laboral trascendental sí influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.

Capítulo IV. Discusión

En cuanto al objetivo general de la investigación; de acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 7 se obtuvo un p valor de 0.040, valor menor a 0.05, con lo cual se determina que la motivación laboral sí influye significativamente en el clima organizacional de la entidad bancaria BBVA de la ciudad de Chiclayo; resultados que fueron comparados con los de Mino (2019) quien en su estudio concluyó que existe influencia positiva moderada entre la motivación laboral y el clima organizacional en una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo, por su parte, Pacherras (2018) también concluyó que existe relación positiva y de nivel moderado entre la motivación laboral y el clima organizacional; igualmente, Rodríguez (2017) determinó que existe relación positiva y significativa entre las variables; resultados similares al del presente estudio, con lo cual queda demostrado la importancia de ejercer una motivación laboral agradable con el fin de tener un clima organizacional ameno. Como señalan Peña y Villón (2018) se debe comprender las razones y motivos que repercuten en el desempeño de los colaboradores, además de la fidelidad y el sentido de pertenencia con la organización. Debido a que el clima organizacional es más propenso a los cambios, por lo que puede afectar de manera positiva o negativa en la organización (Hadiyatno, 2018).

En cuanto al primer objetivo específico, según los resultados en la tabla 9, se obtuvo un p valor de 0.097, valor mayor a 0.05; con lo cual se aceptó la hipótesis nula que afirma que la motivación extrínseca no tiene influencia en el clima organizacional de la entidad bancaria BBVA; resultados contrastados con los de Neyra et al. (2016) quienes encontraron que la motivación extrínseca no se relaciona con el clima organizacional de la entidad financiera; por otra parte, Hernández et al. (2020) encontraron que los colaboradores están insatisfechos con las recompensas económicas, además de la falta de estímulos y

reconocimientos por su trabajo; resultados relacionados a los del presente estudio, con lo cual se puede analizar la información y comprender que los factores estimulantes externos son importantes para que los colaboradores se sientan satisfechos en el desempeño de sus funciones y por ende, existe un clima laboral agradable. Respecto a esto, Lagos (2019) y Arrogante (2018) señalan que la motivación extrínseca es estimulada por factores externos, tangibles y visibles, como recompensas económicas, sociales, individuales y colectivas por la realización de una tarea; recompensas y reconocimientos que son otorgados por el esfuerzo dado y los objetivos alcanzados.

Respecto al segundo objetivo específico de investigación, según la tabla 11 se obtuvo un p valor de 0.035, valor menor a 0.05; por consiguiente, se estableció que la motivación intrínseca si tiene influencia considerable sobre el clima organizacional en la entidad bancaria BBVA; datos comparados con lo encontrado por Neyra et al. (2016) quienes determinaron que la motivación intrínseca sí se relaciona con el clima organizacional de la entidad financiera analizada, mientras que Mino (2019) encontró que más de la mitad de colaboradores tienen sentimientos de autorrealización, pero el resto perciben que no existen estímulos, recompensas, además de una relación media con sus superiores; resultados relacionados a los encontrados en la presente investigación; los cuales permiten determinar la importancia de establecer motivadores intrínsecos en la organización con la finalidad de desarrollar un buen trabajo y repercuta en la percepción de un clima organizacional agradable. Sandoval (2017) sostiene que la motivación intrínseca genera satisfacción en los colaboradores, donde no se requieren recompensas externas; las recompensas pueden ser el reconocimiento personal, además de la sensación de superación personal y profesional, los cuales generan satisfacción en el colaborador.

Por último, respecto al tercer objetivo específico propuesto, de acuerdo a la tabla 13 se obtuvo un p valor de 0.006, valor menor a 0.05; por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna, es decir si existe influencia significativa entre la motivación trascendental y el clima organizacional; esto fue comparado con Neyra et al. (2016) quienes hallaron que la motivación trascendental sí tiene influencia y relación con el clima organizacional, resultados relacionados al presente estudio; lo cual permite entender que la motivación trascendental se da y es valorada de diferentes maneras en las organizaciones de acuerdo a las percepciones de los colaboradores. En cuanto a la motivación trascendental, esta se basa en los valores, creencias y principios de trabajar, así como en la solidaridad, la amistad y la vocación de servicio; donde se busca el interés colectivo y de equipo sobre el individual (Sandoval, 2017).

Conclusiones

En cuanto al objetivo general de la investigación, se logró determinar que la motivación laboral sí influye considerablemente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo; respecto a la motivación se percibe un nivel bajo de valoración por parte de los colaboradores, mientras que el clima organizacional es valorado como regular y se evidencia la necesidad de mejora en los factores estudiados, por tanto las motivaciones extrínsecas, intrínsecas y trascendentes repercutirán en el nivel de percepción del clima organizacional de las oficinas de BBVA.

En cuanto al primer objetivo específico planteado, se determinó que si existe influencia significativa de la motivación extrínseca sobre el clima organizacional, de manera que mantener elementos motivadores extrínsecos en la organización disminuirán el nivel de clima organizacional de las oficinas de la entidad bancaria desde la percepción de los factores económicos, sociales, individuales y colectivos del colaborador.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que la motivación intrínseca si tiene influencia significativa en el clima organizacional de la entidad bancaria BBVA; concluyéndose que los elementos intrínsecos de la motivación están surtiendo efecto en el clima organizacional; donde la entidad cuenta con factores motivadores intrínsecos parcialmente suficientes para el desarrollo satisfactorio de sus funciones.

Por último, se determinó que la motivación trascendental si influye en el clima organizacional, concluyéndose que el nivel de valoración de los colaboradores de la motivación es alto, mientras que el clima organizacional se sitúa en un valor regular, donde se evidencia la interrelación de los factores estudiados, por tanto la necesidad de mantener

las motivaciones trascendentes positivas y negativas las cuales impactarán en el nivel de la percepción del clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo.

Recomendaciones

Se sugiere a la entidad bancaria BBVA que pueda realizar evaluaciones periódicas sobre la motivación laboral por oficinas, además de evaluar la percepción que tienen sobre el clima organizacional en cada oficina y cómo se sienten los colaboradores en la entidad, con el fin de poder conocer sus apreciaciones y trabajar en brindar mejoras para su satisfacción con el trabajo y la empresa.

Se recomienda a la entidad que pueda desarrollar programas de incentivos y reconocimientos para los colaboradores por su cooperación individual, así como entre compañeros, demostrando un compromiso de crecimiento de los colaboradores y en beneficio de la organización. Además, desarrollar actividades para mejorar el clima laboral en la empresa, mediante la creación de ambientes agradables para la interacción profesional entre compañeros, actividades interactivas que les permita desenvolverse y conocerse mejor.

También se recomienda que pueda implementar capacitaciones y charlas para los colaboradores sobre temas de interés con el fin de desarrollar y mejorar sus habilidades profesionales; para tales capacitaciones sería recomendable tomar la opinión de los trabajadores para que haya coordinación y todos puedan participar, además de que sea un espacio donde se pueda interactuar y conocer más entre compañeros de manera que se mejore también el clima laboral de la entidad.

Se sugiere que la empresa pueda desarrollar reuniones periódicas entre todos los colaboradores de las distintas oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo, con el fin de que todos puedan conocerse y poder establecer relaciones interpersonales fuertes, además de presentar dinámicas que motiven a los trabajadores a desarrollar sus habilidades de ayuda mutua y cooperación.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, A. (2018). A Personalistic Appraisal of Maslow's Needs Theory of Motivation: From "Humanistic" Psychology to Integral Humanism. *Journal of Business Ethics*, 148, 741-763. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2970-0>
- Almahdi, H. (2017). Moral Incentives Vehicle of Job Performance in Saudi Arabian Banks. *Journal of Management Policies and Practices*, 5(2), 17-23. doi:10.15640/jmpp.v5n2a3
- Amorós, E., & Calle, E. (2016). Propuesta de mejora del clima organizacional, basado en la teoría de Litwin y Stringer, para los trabajadores del Banco de Crédito- Agencia Pedro Ruiz - Chiclayo. *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 2, 5-24. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/147580003.pdf>
- Arias, W. (2013). Clima Organizacional en Ocho empresas de Arequipa. *Repositorio Universitario Universidad Católica San Pablo*, 4, 39-56. Obtenido de <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/illustro/article/view/1262/638>
- Arrogante, A. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=npBXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=libro+Organizaci%C3%B3n+de+eventos+empresariales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQ-pOzoL3yAhUpmGoFHBEOBpsQ6AEwAnoECAoQAg#v=onepage&q=libro%20Organizaci%C3%B3n%20de%20eventos%20empresariales&>
- Arya, R., & Sainy, M. (2017). To Study the Impact of Organizational Climate on Employee Engagement in the Banking Sector with Special Reference to State Bank for India, Indore. *Prestige e-Journal of Management and Research*, 4(1), 64-81. Obtenido de <https://www.pimrindore.ac.in/Volume%204,issue1/TO%20STUDY%20THE%20IMPACT%20OF%20ORGANIZATIONAL%20CLIMATE%20ON%20EMPLOYEE%20ENGAGEMENT%20IN%20THE%20BANKING%20SECTOR%20WITH%20SPECIAL%20REFERENCE%20TO%20STATE%20BANK%20OF%20INDIA,%20INDORE.pdf>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cáceres, N., Mercado, J., & Cuba, E. (2018). Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de créditos del Territorio Uno de Compartamos

- Financiera de la provincia de Arequipa – 2017. *Revista Científica Investigación Andina*, 18(1), 1-18. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/3049/11.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2019a). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (10 ed.). México D. F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Obtenido de <https://b-ok.lat/book/5956921/cb8e95>
- Chiavenato, I. (2019b). *Introducción a la teoría general de la administración* (10 ed.). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de <https://b-ok.lat/book/6159699/99de97>
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(84), 43-61. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602018000100043
- Clemente, Á., Díaz-Benito, V., Jiménez-Beatty, J., & Santacruz, J. (2021). Horas de trabajo, responsabilidad, autonomía en el trabajo y práctica de actividad físico-deportiva de la población europea. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*(174), 47-68. doi:<http://dx.doi.org/10.5477/cis/reis.174.47>
- Custodio, K., Ríos, Ó., & Ríos, M. (2020). Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios. *Investigación y Cultura - Universidad César Vallejo*, 9(3), 85-96. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/2617/2133>
- Evans, & Lindsay. (2015). *Administración y control de la calidad* (9 ed.). México: Cengage Learning. Obtenido de <https://b-ok.lat/book/5830499/2b3a64>
- García, A. (2004). Una nueva teoría de Motivación: El modelo antropológico de Juan Antonio Perez López. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 15(1), 123-163. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4896080>
- Gupta, D., Jenam, D., Samantary, A., & Das, S. (2019). HRD climate in selected public sector banks in India. *Revista Espacios*, 40(11), 14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/19401114.html>
- Hadiyatno, D. (2018). Cultural Influence, Organizational Climate, Ability of information Tehnology to motivation and satisfaction employees of Bankaltim. *Management Studies*, 6(4), 300-317. doi:10.17265/2328-2185/2018.04.008

- Hassanpour, A., Abedi, H., & Abbassian, H. (2019). Organizational Climate Typology: A thematic Analysis. *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 8(3), 207-249. Obtenido de http://obs.sinaweb.net/article_37254_020cf9a3d6d022730e26e34625c13a6e.pdf
- Hernández, J., Rodríguez, J., & Cortés, T. (2020). Análisis del Clima Organizacional en una Institución del Sector Bancario de Tuxtepec, Oaxaca. *Revista Salud y Administración*, 7(19), 13-22. Obtenido de <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/166/132>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGrawHill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Khan, A., Ahmed, S., Paul, S., & Alam, S. (2018). Factors affecting employee motivation towards employee performance: A study on banking industry of Pakistan. *Springer International Publishing AG*, 615-624. doi:10.1007/978-3-319-59280-0 50
- Lagos, E. (2019). La motivación laboral en la productividad empresarial. *Voz zootecnista*(4), 28-30. Obtenido de <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/vozzootecnista/article/view/69/74>
- Laurente, J., Bueno, V. M., & Zavaleta, L. (2017). *Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación "Y" en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco [Tesis de postgrado]*. Cusco: Repositorio Institucional Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8432>
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Loaiza, E., Salazar, P., Espinoza, L., & Lozano, M. (2019). Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género. *Revista Científica Mundo de la investigación y el conocimiento*, 3(1), 3-25. Obtenido de <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/354>
- Madhukar, V., & Sharma, S. (2017). Organisational Climate: A Conceptual Perspective. *International Journal of Management, IT & Engineering*, 7(8), 276-293. Obtenido de https://www.ijmra.us/project%20doc/2017/IJMIE_AUGUST2017/IJMRA-12034.pdf
- Medrano, B., Hidalgo, J., & Quispe, D. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera ONG Crecer Mype Perú - Huánuco, Periodo - 2017 [Tesis de postgrado]*. Huánuco: Repositorio

institucional Universidad Nacional Hermilio Validizán. Obtenido de <https://1library.co/document/qvlvvj0y-motivacion-relacion-desempeno-laboral-trabajadores-empresa-financiera-huanuco.html>

- Mino, E. (2019). *Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de los trabajadores de Scotiabank - Chiclayo ubicado en la ciudad de Chiclayo [Tesis de postgrado]*. Trujillo: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12878>
- Nagaraju, B., & Pooja, J. (2017). A perceptual analysis of banking employees on organizational climate. A Comparative Study among Public and Private Sector Banks. *International Journal of Human Resource*, 7(4), 21-30. Obtenido de <http://www.tjprc.org/publishpapers/2-34-1501908632-4.IJHRMRAUG20174.pdf>
- Neyra, C., Rios, T., Siles, M., Apaza, & Affer. (2016). El clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos de una entidad financiera de la Región 1, Lima, 2016. *Revista Apuntes Universitarios*, 6(2), 199-220. doi:10.17162/au.v6i2.122
- Pacherres, C. (2018). *Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera Ubicada en la ciudad de Chiclayo-2018*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32545>
- Parjoleanu, R. (2020). Work Motivation Efficiency in the Workplace. *Aperturas posmodernas*, 11(4), 293-309. Obtenido de <https://lumenpublishing.com/journals/index.php/po/article/view/3689>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez, J. (1997). *Liderazgo*. Barcelona: Ediciones Folio.
- Revuelto-Taboada, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>
- Rivera, D., Hernández, J., & Forgiony, J. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. México: Revista Espacios. Obtenido de <http://bit.ly/3ExJeBt>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Obtenido de <https://b-ok.lat/book/5829049/3daed3>

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México, México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rodríguez, G. (2017). *Clima organizacional y motivación laboral en el área de atención al cliente del BCP, 2017 [Tesis de postgrado]*. Lima: Repositorio insitucional Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16618>
- Sandoval, W. (2017). La Motivación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 2(2), 29-33. Obtenido de <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art3.6.pdf>
- Skipak, S. (2016). *Fundamentals of Business*. Virginia: Pamplin College of Business and Virginia Tech Libraries. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10919/70961>
- Sunarsih, N. (2017). Influence of Organizational Climate, Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance. *Revista Integrative Business & Economics*, 6(1), 262-276. Obtenido de http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_6-s1_sp_s17-034_262-276.pdf
- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos: gestión del capital humano* (7 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://b-ok.lat/book/12203192/7d59fa>
- Wietrak, E., Rousseau, D., & Barends, E. (2021). *Work Motivation: an evidence review*. London: CEBM. Obtenido de https://www.cipd.co.uk/Images/work-motivation-scientific-summary_tcm18-89562.pdf



FIRMA DEL INVESTIGADOR

Anexos

Anexo 1. Datos básicos del problema

Tabla 14

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología y Muestra
<p>Problema general ¿Cuál es la influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021?</p> <p>Problemas específicos - ¿Cuál es la influencia de la motivación extrínseca en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021? - ¿Cuál es la influencia de la motivación intrínseca en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021? - ¿Cuál es la influencia de la motivación trascendental en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de las oficinas de BBVA de distrito de Chiclayo 2021.</p> <p>Objetivos específicos - Establecer la influencia de la motivación extrínseca en el clima organizacional de las oficinas de BBVA de distrito de Chiclayo 2021. - Determinar la influencia de la motivación intrínseca en el clima organizacional de las oficinas de BBVA de distrito de Chiclayo 2021. - Identificar la influencia de la motivación trascendental en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.</p>	<p>Hipótesis general La motivación laboral influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.</p> <p>Hipótesis específicas - La motivación extrínseca influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA de distrito de Chiclayo 2021. - La motivación intrínseca influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021. - La motivación trascendental influye significativamente en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021.</p>	<p>V. Independiente: Motivación laboral</p> <p>V. Dependiente: Clima Organizacional</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>La muestra censal estuvo conformada por 30 colaboradores de las áreas de ventanilla y plataforma de las cinco oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo.</p> <p>Técnica e instrumento: encuesta / cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Anexo 2.1. Cuestionario de Motivación Laboral

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción con base en algunos aspectos importantes de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo, con el objetivo de evaluar la motivación laboral. La información que otorgue será manejada con discrecionalidad y anonimato, por ello, se le agradecerá se sirva responder con la mayor objetividad posible.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

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

N.º	Ítems	TD	ED	I	DA	TA
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA		1	2	3	4	5
1.	¿Ha recibido algún tipo de compensación económica (bonos, vales, etc.) por lograr resultados óptimos o productividad?					
2.	¿Considera satisfactorio las compensaciones económicas que recibe de la empresa?					
3.	¿Ha sido reconocido, felicitado públicamente por su esfuerzo y su trabajo?					
4.	¿En la empresa se reconocen, felicitan y premian los logros de los colaboradores?					
5.	¿Se fomenta el crecimiento y ascensos dentro de la empresa?					
6.	¿Considera usted que se fomenta el trabajo en equipo?					
7.	¿Considera usted importante el trabajo en equipo?					
8.	¿La empresa se preocupa en el desarrollo profesional y laboral de los trabajadores?					
9.	¿La empresa brinda capacitaciones a los colaboradores?					
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA		1	2	3	4	5
10.	¿Se siente a gusto, satisfecho y cómodo en el desarrollo de sus funciones?					
11.	¿Considera que su trabajo contribuye en su desarrollo personal y profesional?					
12.	¿Considera que las tareas y funciones que realiza lo motivan?					
13.	¿Ayuda a sus compañeros con el genuino propósito de servir?					
14.	¿Sigue usted en la búsqueda de información e investigación con la finalidad de obtener mayores conocimientos, sin ninguna recompensa a cambio?					
15.	¿Considera usted que cuenta con el apoyo de los funcionarios para innovar en el área de trabajo?					
16.	¿Considera usted que se valora las innovaciones en función al trabajo que realiza?					
MOTIVACIÓN TRASCENDENTE		1	2	3	4	5

17.	¿Se siente identificado con los valores y principios de la entidad bancaria?					
18.	¿Considera que el lugar de trabajo es agradable?					
19.	¿Considera que sus principios y valores personales se complementan con los de la empresa?					
20.	¿Existe compañerismo entre todos los colaboradores de la entidad bancaria?					
21.	¿Hay un interés positivo de la empresa por su desarrollo como colaborador					
22.	¿La empresa es responsable socialmente con los colaboradores?					

Fuente: Elaboración propia

Validación: Juicio de expertos

Anexo 2.2. Cuestionario del Clima Organizacional

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción acerca del clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo. La información que otorgue será manejada con discrecionalidad y anonimato, por ello, se le agradecerá se sirva responder con la mayor objetividad posible.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

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

N.º	Ítems	TD	ED	I	DA	TA
ESTRUCTURA		1	2	3	4	5
1.	En la entidad bancaria las tareas y procedimientos están claramente definidos					
2.	Se respetan y cumplen los procesos y procedimientos en la empresa					
3.	Se respetan los niveles jerárquicos y la toma de decisiones					
4.	Las políticas establecidas por la entidad bancaria son claras					
5.	Sus funciones y responsabilidades en la entidad bancaria están bien definidas					
6.	Los procedimientos en la empresa están bien definidos y son sencillos de cumplir					
7.	Existe un exceso de reglas, detalles administrativos y trámites dentro de la entidad bancaria que impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
8.	Dentro de la entidad bancaria la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación					
9.	En la entidad bancaria, a veces no se tiene en claro a quien se debe reportar.					
10.	Los jefes muestran interés por que las normas, métodos y procedimientos estén claros y sean cumplidos					
RESPONSABILIDAD		1	2	3	4	5
11.	Existe capacidad de autonomía e independencia en el desarrollo de las funciones					
12.	Se asignan las responsabilidades y se permite tomar decisiones acerca del trabajo que se realiza					
13.	Se permite proponer iniciativas e ideas innovadoras en la entidad bancaria					
14.	Se estimulan y premian las ideas e iniciativas que proponen los trabajadores en mejora de la empresa					
15.	Los supervisores brindan acompañamiento en la realización del trabajo					
16.	Dentro de la entidad bancaria los directivos trazan planes generales de lo que se debe hacer; del resto, uno mismo es responsable por el trabajo					
17.	La filosofía dentro de la entidad bancaria enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.					
RECOMPENSA		1	2	3	4	5
18.	La empresa ofrece recompensas e incentivos (económicos y no económicos) a los trabajadores					
19.	Los colaboradores son recompensados según su desempeño en el trabajo y sus logros.					

20.	Dentro de la entidad bancaria existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
21.	Dentro de la entidad bancaria cuando se comete un error, se sanciona.					
DESAFÍO		1	2	3	4	5
22.	Se proponen desafíos y competencias en la empresa para el desarrollo laboral y organizacional					
23.	Se faculta a los colaboradores de la capacidad de poder tomar decisiones en el desarrollo de sus tareas					
24.	En los momentos oportunos la empresa ha sido capaz de tomar riesgos.					
25.	En la empresa para estar delante de la competencia, se pueden tomar riesgos grandes ocasionalmente					
RELACIONES		1	2	3	4	5
26.	Entre los colaboradores de la organización prevalece un ambiente de confraternidad.					
27.	Existen relaciones interpersonales de respeto mutuo y confianza					
28.	Existe un entorno laboral (ambiente físico y de compañerismo) agradable					
29.	Existe confianza entre los trabajadores de los distintos niveles jerárquicos					
30.	Las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables.					
COOPERACIÓN		1	2	3	4	5
31.	Las relaciones laborales son cordiales, de respeto y colaboración					
32.	Existe apoyo mutuo entre colaboradores, compañeros y jefes					
33.	Dentro de la entidad bancaria siempre se puede contar con apoyo de los demás colaboradores, sean compañeros o jefes.					
34.	Existe mayor rendimiento cuando se existe sinergia en el desarrollo de las tareas y aporta en el desarrollo de la organización					
35.	Se siente parte importante de la entidad bancaria, se identifica con ella.					
ESTÁNDARES		1	2	3	4	5
36.	Existen pautas para el cumplimiento del trabajo y desarrollo laboral					
37.	Los colaboradores cumplen con estándares de profesionalidad					
38.	Se permiten fijar metas retadoras pero alcanzables para el desarrollo organizacional					
39.	Se trabaja con base en objetivos y compromiso en cumplirlos					
40.	Se evalúan los niveles de desempeño con base en el logro del trabajo					
CONFLICTOS		1	2	3	4	5
41.	La empresa permite la libertad de opinión/ expresión					
42.	La empresa permite y ofrece los medios de solucionar conflictos internos					
43.	Los jefes escuchan, comprenden y respetan las opiniones y desacuerdos					
44.	Los problemas son manejados abiertamente para evitar posteriores conflictos					
45.	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.					
46.	Los jefes son conciliadores en conflictos que se suscitan buscando el bien común					
IDENTIDAD		1	2	3	4	5
47.	Se siente valioso para la empresa					
48.	Comparte las metas de los directivos y de la organización					
49.	Siente empatía por la empresa, sus colaboradores, jefes y toda la organización					
50.	Siente que es parte de un equipo que trabaja y se entiende bien.					
51.	Siente lealtad y fidelidad por la empresa					

Fuente: Elaboración propia

Validación: Juicio de expertos

Anexo 3. Formato de tabulación de datos

Variable: Motivación laboral

	MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA									MOTIVACIÓN INTRÍNSECA						MOTIVACIÓN TRASCENDENTE						
N cuestionario	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2
E1	4	2	2	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3
E2	4	2	4	2	5	5	5	2	3	4	3	2	4	5	4	3	4	5	4	5	2	5
E3	4	2	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4
E4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3
E5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
E6	4	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
E7	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E8	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3
E9	2	2	1	3	2	2	5	2	3	4	4	3	4	4	1	2	4	4	4	3	1	2
E10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
E11	4	1	1	2	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	1	1	5	1	5	4	4	2
E12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
E13	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3
E14	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
E15	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E16	2	2	2	3	4	3	5	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
E17	1	1	1	3	3	4	5	3	2	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4
E18	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
E19	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
E20	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
E21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
E22	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	5	3	3	4
E23	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	1	4	4	3	4
E24	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
E25	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
E26	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
E27	4	1	1	2	2	2	4	5	3	4	4	4	5	4	1	1	5	1	4	4	4	3
E28	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
E29	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4
E30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

Variable: clima organizacional

	ESTRUCTURA									RESPONSABILIDAD							RECOMPENSA				DESAFÍO				RELACIONES					COOPERACIÓN					ESTÁNDARES					CONFLICTOS						IDENTIDAD								
N cuestionario	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51			
E1	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	2	1	1	4	4	3	4	2	4	5	2	2	4	4	3	3	4	5	4	2	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	2	4	4	5	4	3	3			
E2	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	4	4	5		
E3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
E4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3		
E5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4		
E6	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4		
E7	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E8	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4		
E9	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	1	3	3	2	2	4	2	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	5	
E10	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	2	4	4	4	4			
E11	4	5	5	5	2	4	1	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4		
E12	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	
E13	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E14	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4		
E15	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E16	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
E17	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
E18	5	5	5	4	5	5	4	1	1	5	5	4	5	3	5	5	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5		
E19	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
E20	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	
E21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	
E22	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4

E23	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	
E24	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	2	4	4	5	3	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E26	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
E27	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3
E28	4	4	4	4	4	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5			
E29	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4
E30	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3

Anexo 4. Rubricas de expertos de validación de instrumentos de recolección de datos

Experto validador 1:

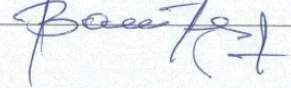
DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Investigadores Heroísmo altruismo	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Se siente a gusto, satisfecho y cómodo en el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		✓		
			Considera que su trabajo contribuye en su desarrollo personal y profesional	✓		✓		✓		✓		
			Considera que las tareas y funciones que realiza lo motivan	✓		✓		✓		✓		
			Ayuda a sus compañeros con el genuino propósito de servir	✓		✓		✓		✓		
			Sigue usted en la búsqueda de información e investigación con la finalidad de obtener mayores conocimientos, sin ninguna recompensa a cambio	✓		✓		✓		✓		
			Considera usted que cuenta con el apoyo de los funcionarios para innovar en el área de trabajo	✓		✓		✓		✓		
			Considera usted que se valora las innovaciones en función al trabajo que realiza	✓		✓		✓		✓		
MOTIVACIÓN TRASCENDENTE	Trascendente negativa. Trascendente positiva.	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Se siente identificado con los valores y principios de la entidad bancaria	✓		✓		✓		✓		
			Considera que el lugar de trabajo es agradable	✓		✓		✓		✓		
			Considera que sus principios y valores personales se complementan con los de la empresa	✓		✓		✓		✓		
			Existe compañerismo entre todos los colaboradores de la entidad bancaria	✓		✓		✓		✓		
			Hay un interés positivo de la empresa por su desarrollo como colaborador	✓		✓		✓		✓		
			La empresa es responsable socialmente con los colaboradores	✓		✓		✓		✓		

Grado y Nombre del Experto: Msc. GERMAN ALEJANDRO LUIS BARRANTES MANN

Firma del experto: 

DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No			
CONFLICTOS	Libertad de expresión Acuerdos y desacuerdos	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	La empresa permite la libertad de opinión/ expresión	✓		✓		✓		✓				
			La empresa permite y ofrece los medios de solucionar conflictos internos	✓		✓		✓		✓				
			Los jefes escuchan, comprenden y respetan las opiniones y desacuerdos	✓		✓		✓		✓				
			Los problemas son manejados abiertamente para evitar posteriores conflictos	✓		✓		✓		✓				
			Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	✓		✓		✓		✓				
			Los jefes son conciliadores en conflictos que se suscitan buscando el bien común	✓		✓		✓		✓				
IDENTIDAD	Empatía Lealtad	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Se siente valioso para la empresa	✓		✓		✓		✓				
			Comparte metas de los directivos y de la organización	✓		✓		✓		✓				
			Siente empatía por la empresa, sus colaboradores, jefes y toda la organización	✓		✓		✓		✓				
			Siente que es parte de un equipo que trabaja y se entiende bien.	✓		✓		✓		✓				
			Siente lealtad y fidelidad por la empresa	✓		✓		✓		✓				

Grado y Nombre del Experto: Msc. GERMAN ALEJANDRO LUIS BARRANTES MANU

Firma del experto: 



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS OFICINAS DE BBVA DEL DISTRITO DE CHICLAYO 2021

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL BBVA (VENTANILLA Y PLATAFORMA) PARA CONOCER SU PERCEPCION SOBRE LA MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS OFICINAS DE BBVA DEL DISTRITO DE CHICLAYO.

III. TESISTA:

CONSTANTINO IGNACIO, NILDA MARICELA DE FATIMA

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

NINGUNA

APROBADO: SÍ ☒

NO ☐

Lambayeque, diciembre del 2021.

EXPERTO: MSC. GERMAN ALEJANDRO LUIS BARRANTES MANN

Firma: *Barrantes Mann*

Experto validador 2:

FICHA DE EVALUACION CON JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE TESIS: "Motivación Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de las Oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observaciones y/o recomendaciones
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
MOTIVACION LABORAL	MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	Económicos Sociales Individuales Colectivos	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Ha recibido algún tipo de compensación económica (bonos, vales, etc.) por lograr resultados óptimos o productividad	x		x								
				Considera satisfactorio las compensaciones económicas que recibe de la empresa	x		x								
				Ha sido reconocido, felicitado públicamente por su esfuerzo y su trabajo	x										
				En la empresa se reconocen, felicitan y premian los logros de los colaboradores	x										
				Se fomenta el crecimiento y ascensos dentro de la empresa	x										
				Considera usted que se fomenta el trabajo en equipo	x										
				Considera usted importante el trabajo en equipo	x										
				La empresa se preocupa en el desarrollo profesional y laboral de los trabajadores	x										
				La empresa brinda capacitaciones a los colaboradores	x										
	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Investigadores Heroísmo altruismo	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Se siente a gusto, satisfecho y cómodo en el desarrollo de sus funciones	x		x		x						
				Considera que su trabajo contribuye en su desarrollo personal y profesional	x		x		x						
				Considera que las tareas y funciones que realiza lo motivan	x		x		x						
				Ayuda a sus compañeros con el genuino propósito de servir	x		x		x						
				Sigue usted en la búsqueda de información e investigación con la finalidad de obtener mayores conocimientos, sin ninguna recompensa a cambio	x		x		x						
				Considera usted que cuenta con el apoyo de los funcionarios para innovar en el área de trabajo	x		x		x						
				Considera usted que se valora las innovaciones en función al trabajo que realiza	x		x		x						
								Se siente identificado con los valores y principios de la entidad bancaria	x		x		x		
	MOTIVACIÓN TRASCENDENTE	Trascendente negativa. Trascendente positiva.	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Considera que el lugar de trabajo es agradable	x		x		x						
				Considera que sus principios y valores personales se complementan con los de la empresa	x		x		x						
				Existe compañerismo entre todos los colaboradores de la entidad bancaria	x		x		x						
				Hay un interés positivo de la empresa por su desarrollo como colaborador	x		x		x						
				La empresa es responsable socialmente con los colaboradores	x		x		x						

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Lilia Antonieta Ramos Alvarado**

Firma del experto:



FICHA DE EVALUACION CON JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE TESIS: "Motivación Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de las Oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o recomendaciones	
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA	Jerarquía Procedimientos	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	En la entidad bancaria las tareas y procedimientos están claramente definidos			x							
				Se respetan y cumplen los procesos y procedimientos en la empresa			x							
				Se respetan los niveles jerárquicos y la toma de decisiones			x							
				Las políticas establecidas por la entidad bancaria son claras	x									
				Sus funciones y responsabilidades en la entidad bancaria están bien definidas	x									
				Los procedimientos en la empresa están bien definidos y son sencillos de cumplir			x							
				Existe un exceso de reglas, detalles administrativos y trámites dentro de la entidad bancaria que impide que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	x									
				Dentro de la entidad bancaria la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación							x			

				ITEMS	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Observaciones y/o recomendaciones
				En la entidad bancaria, a veces no se tiene en claro a quien se debe reportar.			x		x				
				Los jefes muestran interés por que las normas, métodos y procedimientos estén claros y sean cumplidos	x		x		x				
RESPONSABILIDAD	Supervisores Iniciativas	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)		Existe capacidad de autonomía e independencia en el desarrollo de las funciones	x		x		x				
				Se asignan las responsabilidades y se permite tomar decisiones acerca del trabajo que se realiza	x		x		x				
				Se permite proponer iniciativas e ideas innovadoras en la entidad bancaria	x		x		x				
				Se estimulan y premian las ideas e iniciativas que proponen los trabajadores en mejora de la empresa	x		x		x				
				Los supervisores brindan acompañamiento en la realización del trabajo	x		x		x				
				Dentro de la entidad bancaria los directivos trazan planes generales de lo que se debe hacer; del resto, uno mismo es responsable por el trabajo	x		x		x				
				La filosofía dentro de la entidad bancaria enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	x		x		x				
RECOMPENSA	Reconocimiento Sanciones	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)		La empresa ofrece recompensas e incentivos (económicos y no económicos) a los trabajadores	x		x		x				
				Los colaboradores son recompensados según su desempeño en el trabajo y sus logros.	x		x		x				
				Dentro de la entidad bancaria existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	x		x		x				

	DIMENSIÓN	INDICADORES	POBLACIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones y/o recomendaciones	
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
				Dentro de la entidad bancaria cuando se comete un error, se sanciona									x	
	DESAFÍO	Toma de decisiones Riesgos	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Se proponen desafíos y competencias en la empresa para el desarrollo laboral y organizacional	x									
				Se faculta a los colaboradores de la capacidad de poder tomar decisiones en el desarrollo de sus tareas	x									
				En los momentos oportunos la empresa ha sido capaz de tomar riesgos.	x									
				En la empresa para estar delante de la competencia, se pueden tomar riesgos grandes ocasionalmente	x									
	RELACIONES	Ambiente laboral Relaciones Interpersonales	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Entre los colaboradores de la organización prevalece un ambiente de confraternidad.	x		x							
				Existen relaciones interpersonales de respeto mutuo y confianza	x		x							
				Existe un entorno laboral (ambiente físico y de compañerismo) agradable	x		x							
				Existe confianza entre los trabajadores de los distintos niveles jerárquicos	x		x							
				Las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables.	x		x							
				Dentro de la entidad bancaria cuando se comete un error, se sanciona										
	COOPERACION	Óptimo rendimiento Apoyo mutuo	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Las relaciones laborales son cordiales, de respeto y colaboración										
				Existe apoyo mutuo entre colaboradores, compañeros y jefes			x		x		x			
				Dentro de la entidad bancaria siempre se puede contar con apoyo de los demás colaboradores, sean compañeros o jefes.			x				x			
				Existe mayor rendimiento cuando se existe sinergia en el desarrollo de las tareas y aporta en el desarrollo de la organización			x				x			
				Se siente parte importante de la entidad bancaria, se identifica con ella.			x				x			
	ESTANDARES	Rendimiento Desempeño	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Existen pautas para el cumplimiento del trabajo y desarrollo laboral	x		x		x					
				Los colaboradores cumplen con estándares de profesionalidad	x		x		x					
				Se permiten fijar metas retadoras pero alcanzables para el desarrollo organizacional	x		x		x					
				Se trabaja con base en objetivos y compromiso en cumplirlos	x		x		x					
				Se evalúan los niveles de desempeño con base en el logro del trabajo	x		x		x					

CONFLICTOS	Libertad de expresión Acuerdos y desacuerdos	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	La empresa permite la libertad de opinión/ expresión			x		x					
			La empresa permite y ofrece los medios de solucionar conflictos internos	x		x		x					
			Los jefes escuchan, comprenden y respetan las opiniones y desacuerdos	x		x							
			Los problemas son manejados abiertamente para evitar posteriores conflictos	x		x		x					
			Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	x		x		x					
			Los jefes son conciliadores en conflictos que se suscitan buscando el bien común	x		x		x					
IDENTIDAD	Empatía Lealtad	Colaboradores del BBVA (Ventanilla y Plataforma)	Se siente valioso para la empresa			x							
			Comparte las metas de los directivos y de la organización	x		x		x					
			Siente empatía por la empresa, sus colaboradores, jefes y toda la organización	x		x		x					
			Siente que es parte de un equipo que trabaja y se entiende bien.	x		x		x					
			Siente lealtad y fidelidad por la empresa	x		x		x					

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Lilia Antonieta Ramos Alvarado**

Firma del experto:





INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS OFICINAS DE BBVA DEL DISTRITO DE CHICLAYO 2021

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL BBVA (VENTANILLA Y PLATAFORMA) PARA CONOCER SU PERCEPCION SOBRE LA MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS OFICINAS DE BBVA DEL DISTRITO DE CHICLAYO.

III. TESIS:

CONSTANTINO IGNACIO, NILDA MARICELA DE FATIMA

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....

APROBADO: SÍ ☒

NO ☐

Lambayeque, diciembre del 2021.

EXPERTO: Mg. Lilia Antonieta Ramos Alvarado

Firma:

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Abdel Javier Flores Olivos, Docente¹/Asesor de tesis²/Revisor del trabajo de investigación³, del (los) estudiante(s),
Nilda Maricela de Fátima Constantino Ignacio

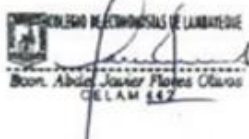
Titulada:

Motivación laboral y su influencia en el clima organizacional de las oficinas de BBVA
del distrito de Chiclayo 2021

_____, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, ²⁶ de Mayo del 20²³


B.ºn. Abdel Javier Flores Olivos
C.E.L.A.M. 5.5.2

Abdel Javier Flores Olivos
DNI 43440874
ASESOR

“Motivación laboral y su influencia en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uap.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	Submitted to CSU, San Jose State University	Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.autonoma.edu.pe	Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uss.edu.pe	Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to EP NBS S.A.C.	Trabajo del estudiante	<1%
9	www.rirdc.gov.au	Fuente de Internet	

ABDEL JAVIER FLORES OLIVOS
DNI 43440874-ASESOR



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Nilda Maricela De Fátima Constantino Ignacio
Título del ejercicio: Informes
Título de la entrega: "Motivación laboral y su influencia en el clima organizaciona...
Nombre del archivo: 04.01.22-IF-Fatima-Maestria.gerencia-UNPRG.docx
Tamaño del archivo: 5.39M
Total páginas: 83
Total de palabras: 17,369
Total de caracteres: 87,641
Fecha de entrega: 02-ago.-2022 10:57a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1878120261

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL



TESIS

"Motivación laboral y su influencia en el clima organizacional de
las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021"

MSc. Constantino Ignacio Nilda Maricela de Fátima.

LAMBAYEQUE - PERÚ
2022

ABDEL JAVIER FLORES OLIVOS

DNI: 43440874

ASESOR