



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL
DEL BCP, ÁREA PDS, SEDES DE LIMA NORTE, DISTRITO LOS
OLIVOS, AÑO 2012.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

MAYRA ALEXANDRA PÉREZ COSSÍO

ASESOR:

JORGE RODRÍGUEZ FIGUEROA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2012

Motivación, que más que esta tesis, para definir a Eduardo, Esperanza y Adriana, gracias por ser eso para mí, en estos 5 años de vida académica.

AGRADECIMIENTOS:

Un agradecimiento, para todas las personas que están a mí alrededor, y que contribuyeron a la creación de esta Tesis, a mis compañeros de clase por el apoyo moral para poder avanzar y terminar con este “logro”, hoy plasmado. A mis compañeros del Elenco de Danzas de la Universidad, por su confianza en mí y en que terminaría este sueño. Y como olvidar a mis maestros de clases, que me soportaron he instruyeron durante 5 años, para llegar a este momento. A mi nuevo centro de trabajo ANA, a mi jefa y compañeros, por su comprensión y apoyo, eso es motivación.

Al Banco de Crédito del Perú, porque de no haber trabajado ahí, no hubiese sido mi objeto de estudio. A los colaboradores por robarles algo de su tiempo para el llenado de las encuestas. A la municipalidad de Los Olivos por la información brindada.

Y nunca me cansare de agradecerle a mi familia: Eduardo, Esperanza y Adriana, gracias por toda la confianza puesta en mí. A mis tíos, tías, primos, amigos de la infancia y del colegio también.

Gracias también a dos mujeres muy especiales en mi vida: Mis abuelas: Eleana Lobatón Gallardo (que me cuida desde el cielo) y Jesús Gamarra Siancas (que me engríe mucho, por las dos). Para ustedes también es este logro.

Muchas Gracias!!!

PRESENTACION:

El presente trabajo explica en detalle como la Motivación puede influir en el Clima Organizacional de cualquier centro de trabajo. Aquí podremos ver cuáles son los factores cruciales de este elemento importante para el colaborador. También podremos ver, como a través del tiempo los avances tecnológicos y comprobación de algunas teorías, confirman lo antes expuesto. Por medio de investigación veremos como el objeto de estudio (colaboradores) perciben el Clima Laboral. Además como el ser humano aparte de tener un desarrollo en conocimientos tecnológicos, crecimiento financiero, desarrollo profesional, debe también interesarse por su crecimiento interior, el bienestar y desarrollo de las personas que se encuentran trabajando con él o están a su mando. Como buen gerente a futuro, y representante de la carrera de Administración es fundamental el conocimiento y manejo de estos temas.

ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Problema de Investigación.....	10
1.1.1. Realidad Problemática.....	10
1.1.2. Formulación del Problema.....	15
1.1.2.1. Problema General.....	17
1.1.2.2. Problemas Específicos.....	17
1.1.3. Justificación.....	17
1.1.4. Antecedentes.....	18
1.1.5. Objetivos.....	18
1.1.5.1. Objetivo General.....	18
1.1.5.2. Objetivos Específicos.....	19

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO.....	21
2.1. Antecedentes de las Variables.....	21
2.1.1. Sobre Motivación.....	21
2.1.2. Sobre Clima Laboral.....	27
2.2. Definiciones de las Variables.....	30
2.2.1. Sobre Motivación.....	30
2.2.2. Sobre Clima Laboral.....	34
2.3. Bases Teóricas.....	37
2.3.1. Sobre Motivación.....	37

2.3.2. Sobre Clima Laboral.....	55
2.4. Marco Conceptual.....	70

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO.....	74
3.1. Hipótesis.....	74
3.1.1. Hipótesis General.....	74
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	74
3.2. Variables.....	74
3.2.1. Definición Conceptual.....	74
3.2.2. Definición Operacional.....	75
3.3. Metodología.....	75
3.3.1. Tipo de Estudio.....	75
3.3.2. Diseño.....	76
3.4. Población, Muestra y Muestreo.....	77
3.5. Método de Investigación.....	79
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	79
3.7. Método de análisis de datos.....	80

CAPITULO IV

4. RESULTADOS.....	87
5. DISCUSIÓN.....	114
6. CONCLUSIONES.....	115
7. SUGERENCIAS.....	116
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	117
9. ANEXOS.....	125

RESUMEN:

El trabajo a desarrollarse en las siguientes páginas, explica como la Motivación es el factor clave para la formación de un óptimo o pésimo Clima Laboral. Como esta puede influir en el desarrollo laboral del promotor de servicio (PDS) del Banco de Crédito del Perú (BCP), el cual pertenece al distrito de Los Olivos, afectando no solo su desempeño, sino su percepción de la organización. Por medio del planteamiento del problema, desarrollado en el primer capítulo y a lo largo del desarrollo de esta tesis, nos daremos cuenta si lo antes señalado afecta a esta organización. El capítulo dos, explica cuáles son los soportes teóricos para realizar la presente investigación, así como la comparación con trabajos anteriores a este. El capítulo tres, describe los métodos que validarán la investigación y nos permitirán llegar a la confiabilidad de la misma, mediante las encuestas, las cuales explican las discusiones desarrolladas para llegar a las conclusiones que nos permiten terminar esta investigación.

Este trabajo de investigación permitirá generar un precedente para el manejo de estos temas, y la creación de un ambiente óptimo para nuestro cliente interno, los trabajadores.

Palabras Clave: Motivación, Clima Laboral, Clima Organizacional, Colaboradores, Incentivos, Reconocimientos, Satisfacción, BCP y PDS.

ABSTRACT:

The work to develop in the following pages explains how motivation is the key to the formation of an optimal or bad Work climate factor. As this can influence workforce development promoter Service (PDS) of Banco de Crédito del Peru (BCP), part of the district of Los Olivos, affecting not only their performance, but their perception of the organization. Through the problem statement, developed in the first chapter and throughout the development of this thesis, we realize if aforementioned affects this organization. The next chapter discusses the theoretical research for apart from previous job supports. Chapter three explains the methods to study and research to validate the means to reach the reliability of the surveys. The last chapter explains the discussions held to draw the conclusions that allow us to complete this investigation.

This research will generate a precedent for handling these issues, and creating an optimal environment for our internal customers, workers.

Keywords: Motivation, Employee Satisfaction, Organizational Climate, Partners, incentives, recognition, satisfaction, BCP and PDS.