



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Motivación laboral y clima organizacional de los asesores de
servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Mendoza Peña Katherine Maxima (ORCID: 0000-0002-3525-6589)

ASESOR:

Fernández Dávila Villafuerte José Luis (ORCID: 0000-0003-2435-1692)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2016

Dedicatoria

Mi trabajo está dedicado a Dios y a mis padres, quienes me han expresado su infinito apoyo en el caminar académico, con el único fin de contribuir en mi desarrollo profesional y lograr mis metas profesionales.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por darme las fuerzas que necesitaba para no rendirme y poder lograr mi más grande sueño que es culminar mi tesis y gracias por ayudarme en afrontar con éxito los desafíos que nos pone la vida. Tengo que agradecer a mis padres Nelly Peña y Gubler Mendoza y a mis hermanos porque han sido soporte para culminar con mi desarrollo profesional, brindándome los ánimos y ejemplo de poder ser un profesional más en la familia. Mi agradecimiento especial también para mi asesor José Luis Fernández, quien me ha brindado todo su apoyo, alentándome y corrigiendo mis errores en todo momento, agradecerle por brindarme la oportunidad de recibir sus conocimientos e información y a todos los maestros, brindarle las gracias.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacional Motivación Laboral	15
Tabla 2: Matriz de operacional Clima Organizacional	16
Tabla 3: Validez del instrumento Motivación Laboral	18
Tabla 4: Validez del instrumento Clima Organizacional	19
Tabla 5: Fiabilidad del instrumento Motivación Laboral	20
Tabla 6: Fiabilidad del instrumento Clima Organizacional	21
Tabla 7: Distribución Motivación Laboral y Clima Organizacional	22
Tabla 8: Distribución Motivacional extrínseca y Clima Laboral	23
Tabla 9: Distribución Motivación Intrínseca y Clima Organizacional	24

Índice de gráficos

Gráfico 1: Los salarios son adecuados para el puesto que desempeña	49
Gráfico 2: Su remuneración motiva a hacer su trabajo	50
Gráfico 3: El banco cumple con el pago de horas extras	51
Gráfico 4: El banco cumple con establecer las vacaciones	52
Gráfico 5: El ambiente físico es el adecuado para su trabajo	53
Gráfico 6: El banco le brinda materiales de protección para su salud	54
Gráfico 7: El banco le interesa por el cuidado y protección de su personal	55
Gráfico 8: El banco realiza actividades de integración	56
Gráfico 9: Considera ser reconocido como líder entre sus compañeros	57
Gráfico 10: Las supervisiones internas ayudan para un mejor desempeño	58

Resumen

La presente investigación esta titulada Motivación laboral y clima organizacional de los asesores de servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro. Es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo es determinar la relación entre la motivación laboral y el clima organizacional de los asesores de servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro. Se utilizó las teorías propuestas por Litwin y Stinger con su teoría del clima organizacional y a Herzberg con su teoría de la motivación. La población de estudio estuvo conformada por 85 asesores de servicio, para lo cual se empleó la técnica del censo, a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas de frecuencias, gráficos y las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación, se analizó y se interpretó ambas variables. Asimismo, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.0385, lo cual demuestra que existe una inadecuada motivación laboral en el banco, por lo cual los asesores se sienten inestables.

Palabras Claves: motivación laboral, servicio, clima organizacional.

Abstract

The present research is entitled Work motivation and organizational climate of the service advisers of Banco Continental, territory Lima Centro is descriptive correlational level, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach, where the objective is to determine. The relationship between labor motivation and the organizational climate of Banco Continental service advisers, Lima Centro territory, 2016. The theories proposed by Litwin and Stinger with their theory of organizational climate and Herzberg with their theory of motivation were used. The study population consisted of 85 service consultants, using the census technique, who were used a survey based on a questionnaire. We then processed the information collected in the SPSS software, where descriptive statistics were used to obtain the tables of frequencies, graphs and cross tables as stated in the research objectives, analyzed and interpreted both variables. Likewise, the results obtained in the statistical analysis using the Rho Spearman test in the hypothesis test between the variables showed a moderate correlation of 0.0385, which shows that there is an inadequate labor motivation in the bank. The advisers feel unstable.

Keywords: work motivation, service, organizational climate.

I. INTRODUCCION

En la actualidad, se ha considerado al clima organizacional como la parte esencial de toda organización, la cual genera en los trabajadores un buen ambiente laboral en donde se desempeñan realizando sus funciones satisfactoriamente, como también conllevará a generar una alta motivación laboral, la cual mantendrán a todos con una buena estimulación y buena percepción en los trabajadores. Hoy en día se han realizado diversas investigaciones con respecto al tema dentro de las empresas, el cual considero que es de gran importancia relacionar los dos aspectos para demostrar su influencia entre ambas en los asesores del Banco Continental.

A continuación, Díaz & Carrasco (2018) es una pieza fundamental de la dirección administrativa, nos evidencian procedimientos alterados que nos facilita y determina nuevas condiciones operacionales que se manifiesta en ámbito organizacional de la compañía. (p. 2) Ahora bien, Pedraza (2018) se direcciona un análisis proyectado por propiedades de apreciación del entorno operacional, además de una diagnóstico de evaluación del funcionamiento del sector laboral y obtener alternativas de solución del caso determinado en la situación problemática de la institución. (p.3) En definitiva, Gomes (2012) se fomenta mediante alteraciones particulares de reconocer los componentes del clima organizacional, asimismo define acciones o conductas del colaborador y el equipo establecido del área de función operativo. (p.2) Igualmente López, Hernández & Martínez (2019) se manifiesta el ámbito funcional entre los subordinados de la compañía, que se relaciona por medio de un delicado prospecto de alineación del entorno sobre procedimientos que brinda el sistema gerencial, además la categoría motivacional brindada por la entidad para establecer una elevación resultados eficientes. (p. 28)

Sin embargo, Martínez, Rodríguez & Parada (2019) permitió establecer la importancia de la capacidad que demuestra los colaboradores en el establecimiento de producción, además d planificar algunas tácticas disponibles que se puede implementar mediante el desenvolvimiento laboral y lograr las metas trazadas de la entidad. (p.3) En cuanto, Govea & Zuñiga (2020) se caracteriza mediante la conducta de los colaboradores y rendimiento en el entorno laboral,

asimismo se estima una valoración de las condiciones establecidas por la capacidad intelectual que desarrolla en la comunicación de interacción con el equipo gerencial. (p. 2) También, Carrillo, Redondo & Arbeláez (2020) nos indicaron para asegurar un buen ambiente organizacional, se debe dirigir definidamente a los colaboradores que aportan esencialmente a la compañía, que establecen la función del procedimiento funcional interno, asimismo, se debe certificar en mantener una buena conexión de confianza para que se sientan cómodos mediante un establecimientos con los impedimentos especializados para velar su seguridad y su bienestar. (p. 2) Conforme, Zempual, Morales & Freites (2021) mencionaron que los causantes para poder permitir y establecer estos requerimientos que se les brinda al equipo personal es mediante el mandato de los directivos gerenciales, para así poder manifestar y autorizar estas propuestas establecidas en incrementar el desenvolvimiento de las competencias que experimentan en el sector labora, pero por una alineación de trabajo en equipo para llegar a un solo fin establecido. (p. 2)

Un claro ejemplo internacional lo tenemos en México, donde la casa periodística El Economista, informa que el 90% de las empresas en México sufren falta de talento y motivación laboral, esto debido a la falta de motivación y clima organizacional que existe en las empresas mexicanas, la cual ha sido un problema de años, por lo que se generó la creación del Banco de Talento de México, para que las empresas puedan invertir más en favor de sus trabajadores, para aumentar su competitividad y un adecuado desarrollo laboral.

En cambio en el contexto nacional vemos que el principal problema el clima organizacional y la motivación son dos elementos muy importantes, porque permiten que los colaboradores cumplan de manera eficiente sus objetivos tanto personales como de la organización. Últimamente se ha visto el caso en el banco de algunos asesores que no se sienten conformes con la presión de parte de sus superiores por la venta de seguros y tarjetas del banco, seguido a que en este tiempo los resultados planteados por el banco no son los esperados, como también por la no recompensa adecuada al llegar a la meta de ventas, todo ello genera un inadecuado clima organizacional, pues como podemos apreciar una parte de los

asesores no se encuentran muy motivados, lo cual ha generado algunas renunciaciones y bajas en la calidad de servicio a los clientes, por lo que es importante que el clima organizacional del banco sea el adecuado para poder lograr el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa y así poder alcanzar el éxito, ya que de ella dependerá el logro de los objetivos anhelados en la empresa.

Para empezar, Mawhinney & Behling (2017) nos deducen que está compuesto mediante un grupo de conductas determinadas al enfoque de funcionamiento de las experiencias o prácticas que se han desarrollado en un tiempo determinado, asimismo, debemos fortalecer estas capacidades que obtuvieron anteriormente por técnicas en mostrar mayores posibilidades de mejoramiento y superación profesional. (p.4) Así pues, Hyojin & Daesik (2017) la finalidad de este aprendizaje se enfoque en inspeccionar las cualidades y actitudes que demuestran los subordinados, en el determinado proceso de mantenimiento laboral, asimismo, verificar los puntos débiles que afectan en la función, para así poder aplicar estrategias motivacionales para ayudar a contribuir su desempeño. (p.3) Al mismo tiempo, Dysvik & Kuvaas (2017) nos deducen una examinación de componentes que comprueben el crecimiento emocional afecta el desenvolvimiento que establece los colaboradores, por lo tanto, se debe cooperar en nuevas oportunidades que incentivan a una mejor visión profesional. (p. 3) Igualmente, Wang & Panaccio (2020) se logró indagar sobre propuestas de organizar programación de recreación para incentivar a los subordinados, asimismo se obtuvo resultados interesantes sobre el gran impacto de elevar el compromiso en fomentar mayor volumen de productividad en las estadísticas calculadas por la entidad empresarial. (p. 2)

Por otra parte, Bradley (2017) es una teoría esencial para describir el contexto funcional de los sectores empresariales, que denominan formular propósitos de superación para determinar el comportamiento de los empleados, además obtener un control mediante probabilidad de sondeo mensual. (p.4) Leonard, Así mismo, Beauvais & Scholl (2017) nos mencionan que se identifica dos variantes diferentes pero que tienen un fin único, uno de ellos se dirige mediante aspectos de competencia, en buscar retos o desafíos que logran sobresalir por la

permanencia, por otro lado tenemos la incentivación grupal, que se rige en obtener resultados adicionales de manera general. (p. 2) En definitiva, Kopelman (2017) se denomina esta percepción por producir alternativas positivas que conlleva en demostrar un mejor desempeño productivo, además establece puntos clave de fortalecer el sistema operativo y de esta manera buscar la conformidad de los empleados con recompensas salariales temporales. (p.4) De nuevo, Wang & Panaccio (2017) mencionan que la valoración de los colaboradores se identifica por la destreza y capacidad de mantenerse activos el sistema operativo interno, además se tiene en consideración la rotación de cargo para demostrar la estimación por el buen trabajo que realiza en el transcurso determinado (p. 3)

Por tal motivo, surge la necesidad de realizar el estudio respectivo sobre el clima organizacional y la relación que existe en la motivación de los asesores del BBVA Banco Continental territorial Lima Centro, 2016, a fin de mejorar el desarrollo adecuado de motivación entre los asesores y así lograr un adecuado clima organizacional dentro del banco, logrando los objetivos, de acuerdo a la necesidad de la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, tenemos en el nivel internacional a Pineda & Godoñez (2011); en su Tesis titulada “La Motivación y el Clima Organizacional de los trabajadores de la inmobiliaria El Paradise”, para obtener el título de Técnicas Orientadoras Vocacionales y Laborales, en la Universidad San Carlos de Guatemala. La presente tesis tiene como objetivo determinar la motivación y el clima organizacional que impera en la inmobiliaria El Paradise, además, de encontrar los puntos débiles y fuertes de motivación laboral que se manifiestan en los miembros de la organización tomando en cuenta las diferentes actitudes y la identificación con sus labores cotidianas. La investigación fue desarrollada con una población de 50 trabajadores de la Inmobiliaria comprendidas entre las edades de 18 a 45 años de edad, de sexo ambos sexo. El marco teórico de la investigación fue tomado de Robbins Stephen con su ejemplar Comportamiento organizacional.

El trabajo de investigación concluyó, en que los empleados de la Inmobiliaria se manifestaron motivados y satisfechos con sus labores diarias, pues el clima organización que prevalece en la organización les proporciona seguridad, tranquilidad, compañerismo y confianza, demostrando así su identificación con el servicio que brindan.

Esta tesis es importante por cuanto nos demuestra como la motivación a influido satisfactoriamente en el clima organizacional de la empresa Paradise, por lo que nos permite analizar la situación.

Por consiguiente, el autor Solís (2013) en su tesis titulada “Análisis de la motivación del personal en relación con el clima organizacional en la empresa Edoardos”, para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa de México D.F. se consideró como marco teórico la teoría del clima organizacional de Likert y con la variable motivación, se consideró la teoría de necesidades de Maslow. Es una investigación tipo descriptivo correlacional, asimismo se aplicó como instrumento de medición una encuesta de 43 preguntas, aplicando a 30 personas. Esta tesis es importante porque brinda un aporte importante a este presente estudio, la importancia del vínculo de la motivación como factor determinante para el clima organizacional.

En cambio, Deza (2011) en su tesis titulada “influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería Medica Quirúrgico del Hospital Universitario Bellvitge”, para obtener el grado de Master Oficial de Liderazgo y Gestión de Enfermería de la Universidad de Barcelona en el año 2011. La presente investigación está sustentada con el marco teórico de Litwin y Stinger y sus 9 dimensiones del clima organizacional. Su marco metodológico es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional, transversal. Además, para la población se consideró a todo el personal de enfermería de las unidades asistenciales medico quirúrgicas que trabaja en el HUB, el tamaño de la población fue de 410 enfermeras, y con una muestra de 108 profesionales.

Asimismo, la tesis se ha tomado en cuenta ya que va acorde al fin del presente trabajo de investigación, en donde el autor nos permite analizar el rendimiento de los trabajadores del Hospital Universitario de Bellvitge, el cual ayudará a enriquecer las discusiones de la tesis.

Para empezar, a nivel nacional el autor Reyes (2013) en su tesis titulada “Clima organizacional y la motivación de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur” para obtener el grado de Administración de Empresas en la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y la motivación de los colaboradores de la Dirección de la Salud II Lima Sur. También, la investigación fue realizada con una población de 200 personas las cuales estuvieron conformadas por Profesionales de Salud y Técnicos Administrativos, tomando como muestra a 132 trabajadores de la empresa, su muestreo utilizado fue simple aleatorio utilizando una investigación de tipo descriptivo correlacional, por lo que se determinará la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación.

El trabajo de investigación concluye con la existencia de una clara relación entre el clima organizacional y la motivación en la empresa de Salud, considerando que los trabajadores indican que el factor influyente es la parte estructural de la organización, como también la comunicación siendo un factor determinante y por ultimo considerando más importante la retribución económica.

Por otro lado, según Pozo (2013) en su Tesis titulada “Clima organizacional y motivación de los asesores de venta de la empresa Ancro SRL 2013”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo. El presente estudio tiene como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y la motivación de los Asesores de Ventas de la empresa Ancro SRL. La investigación es de tipo Descriptivo Correlacional, con una población de 30 trabajadores de la empresa Ancro, se utilizó toda la población por no ser amplia y ser fácil de abarcarla. La investigación determinó un resultado de relación con obstáculos debido a que las normas y procedimientos de trabajo son solo a veces aplicadas con arbitrariedad, las relaciones interpersonales reflejan resistencia motivada por la competitividad en ventas, los salarios del trabajador no están establecidos de acuerdo a sus funciones y el otorgamiento de beneficios sociales son vulnerados en algunos trabajadores, creando un clima de descontento e insatisfacción laboral en consecuencia en bajo clima organizacional.

Por último, tenemos a Carbajal (2014) en su Tesis titulada “Clima Organizacional y motivación del personal de Negocios de Financiera Edyficar Canto Grande San Juan de Lurigancho, 2014”, para obtener el grado de Magister de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como objetivo de identificar la relación de ambas variables, del personal del área de negocios de la Financiera Edyficar Canto Grande de San Juan de Lurigancho. La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional ya que está dirigida a determinar la relación existente entre las variables y teniendo como población 18 colaboradores de la financiera Edyficar. Los resultados de la investigación determino que existe una relación de afectación continua en el proceso, ya que la motivación del personal se ve influenciada por el clima organizacional y viceversa, teniendo en cuenta que cada variable influye en la otra. Por otro lado se determinó también que la responsabilidad tiene relación directa con la motivación, los resultados del trabajo se mostró un alto grado de responsabilidad por el buen desempeño y la puntualidad.

A continuación, se examina la teoría de Maslow que dan sustento a este proyecto de investigación sobre la motivación laboral, que propone la jerarquización de necesidades que influye en el comportamiento humano, las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia, en la base de la pirámide se encuentran las necesidades primarias y en la cúspide están las necesidades secundarias, las cuales son las más elaboradas e intelectuales, las mismas que proponen un dinámica de comportamiento en el hombre.

Sin embargo, se definieron las necesidades: Necesidades fisiológicas: están relacionadas con la supervivencia del individuo. Necesidades de seguridad: se enfoca en la seguridad e integridad de las personas, con la búsqueda de protección y de sentirse a salvo, evitando amenazas. Necesidades sociales: son las necesidades de asociación, aceptación, intercambio de amistad, amor y afecto. Necesidades de reconocimiento: está relacionado con la valoración y la autoestima en los individuos. Al satisfacerse conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo. Necesidades de autorrealización: están relacionadas con el ego del individuo como el reconocimiento y valoración. El autor nos dice que cuando las necesidades no se encuentran satisfechas va tener gran influencia en el comportamiento de las personas, ya que les hará encaminar hacia el logro de sus objetivos individuales, por lo que se va satisfaciendo las necesidades humanas.

Asimismo, en la teoría de Herzberg, el autor basa su teoría enfocándose en el ambiente externo laboral del trabajador, el autor destaca que el efecto de los factores motivacionales son muchos más profundos y estables, que al ser óptimos provocan satisfacción en las personas, de lo contrario lo evitan. Así pues, llego a la conclusión que dos factores influyen en la conducta laboral. Estas son: Factores de higiene o Extrínsecas: en este tipo de factores se satisfacen aquellas necesidades en las cuales rodean al individuo cuando trabaja, como los beneficios sociales, políticas de la empresa. Factores Motivadores o Intrínsecas: con estos factores se satisfacen las necesidades de autorrealización.

Además, en la teoría de David McClellan, se desarrolló su teoría de las necesidades, indicando que las personas no nacen con necesidades, de lo contrario lo aprende con las experiencias de la vida, de la cual pueden adquirir cientos de necesidades. La teoría habla básicamente a tres necesidades: Necesidades de realización: el deseo de alcanzar el éxito, el afán por destacar, como el logro de superar a otros. Necesidades de poder: deseo de tener autoridad sobre otros, como también el afán por lograr influenciar en los demás. Necesidades de afiliación: el deseo por mantener relaciones interpersonales, establecer amistades afectuosas, es decir ser aceptados por otros. Como podemos ver McClellan nos menciona tres necesidades motivadoras, las cuales las personas pueden agruparse en cualquiera de las tres mencionadas, según la necesidad motivadora en su vida. Las personas que buscan la realización son las que temen al fracaso y solo buscan lograr el éxito. Las personas que buscan el poder, son personas con el afán de manejar el control e influencia y las personas que buscan la afiliación, logran relaciones amigables y afectuosas.

Por otra parte, tenemos la teoría de Litwin y Stinger, que define la variable de clima organizacional como las percepciones y sentimientos que los miembros de la organización tienen sobre los procesos y estructuras que suceden en una empresa, sin embargo estas percepciones van a depender principalmente de las interacciones y experiencias de los trabajadores con la empresa, ya sea personales como organizacionales. Los autores proponen la existencia de 9 dimensiones: Estructura: representa los reglamentos y deberes de la organización establece para sus trabajadores. Recompensas: es el nivel de recompensa que se le brinda a los trabajadores como salarios, beneficios sociales, etc. Responsabilidad: es la gestión y responsabilidad que la empresa brinda a sus trabajadores. Desafío: es el grado de situación laboral en que se encuentre el trabajador para asumir riesgos y tomar decisiones. Relaciones: para una buena productividad y un buen ambiente de trabajo, los colaboradores deben de mantener el respeto, la colaboración y el buen trato como factores importantes. Cooperación: se enfoca en el apoyo oportuno entre los trabajadores ante diversos problemas relacionados o no a sus labores, para que contribuya al logro de objetivos. Estándares: son parámetros establecidos por la empresa para una exigencia justa y equitativa hacia los colaboradores. Conflicto: es el nivel de tolerancia y manejo de discrepancias que se da entre los

empleados para el buen desempeño de sus labores en la organización. Identidad: este factor muestra que tan satisfechos y orgullosos se sienten los trabajadores con la empresa.

La investigación señala que el clima organizacional es un proceso complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos, por lo que las empresas deben reconocer que uno de sus activos fundamentales de las organizaciones es su factor humano.

También, tenemos la teoría de Rensis Likert, conocida como sistemas de organización, se basa en la causa y efecto de la naturaleza de los diversos climas que se estudian. El autor desarrollo ciertos conceptos en donde concluye que el clima organizacional se basa específicamente en la conducta de los líderes en un grupo de trabajo. Likert reconoció que existen 3 variables que afectan la relación entre el liderazgo y el desempeño en las organizaciones, las cuales son: Variables causales: se distinguen por ser modificadas de manera que pueden ser cambiadas o agregadas por los administradores y por ser variables independientes, ya que al modificarlas se tendrá que cambiar todas las variables. Esta variable refleja la estructura de la organización. Variables intermediarias: se distinguen por ser constituyentes de los procesos organizacionales. Esta variable comprende el estado interno de la organización, afectan las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones. Variables de resultados finales: se distinguen por ser variables dependientes, es decir que es el resultado del efecto en conjunto de las variables causales e intermediarias, por lo cual será el resultado final obtenida de la organización. Esta variable refleja la eficacia organizacional de una empresa como la productividad, las ganancias y las pérdidas.

El autor nos indica que toda organización debe de contar con un adecuado clima organizacional en la cual todos los trabajadores, deban sentirse estimulados, va depender mucho de la gestión y liderazgo que se le dé al trabajador, el cual va permitir que el empleador deba tomar decisiones adecuadas para que no causar conflictos, ni desconformidades como tampoco para poder lograr obtener un mayor desarrollo de sus capacidades, para que los mismos no se carezcan de estimulación ni motivación, ya que cada trabajador tiene distintas cualidades.

A continuación, se planteó el problema general de la investigación, ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro? Además, tenemos los problemas específicos como: ¿Cuál es la relación de la motivación extrínseca con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro? ¿Cuál es la relación de la motivación intrínseca con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro?

La presente investigación tiene justificación teórica, ya que se confrontará y se realizará una discusión sobre las teorías relacionadas al clima organizacional y motivación laboral por la cual esta investigación será respaldada con el aporte teórico, para poder contrastar los resultados metodológicamente, ya que se buscará proponer nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos válidos y confiables a través de la construcción de un instrumento que es el cuestionario que se empleará, para futuras investigaciones.

Por otra parte, la justificación práctica, la investigación tendrá resultados eficientes para la organización, con la cual se logrará ayudar a mejorar la problemática del banco Continental brindando soluciones, así mismo servirá como base en la toma de decisiones a nivel directivo, que permitirá mejorar su situación actual. Socialmente, la investigación tiene soporte de gran importancia en la sociedad, ya que a través del presente estudio se contribuirá con el desarrollo de estrategias del clima organizacional y la motivación laboral en el Banco Continental, en las cuales se sentirán a gusto en su centro laboral y así brindar un buen servicio a los clientes.

De igual forma, la hipótesis general de la investigación: la motivación se relaciona significativamente con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro. También, se obtiene las hipótesis específicas: La motivación extrínseca se relaciona favorablemente con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro. La motivación intrínseca se relaciona favorablemente con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro.

Posteriormente, se definió como objetivo: Identificar la relación de la motivación laboral con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro. Establecer la relación de la motivación extrínseca con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro. Así pues, se obtuvo los objetivos específicos: Establecer la relación de la motivación intrínseca con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto , Para Murillo (2008), esta investigación aplicada tiene el nombre de “investigación práctica o empírica”, la cual se caracteriza, ya que se busca la aplicación hacia la utilización de ciertos conocimientos adquiridos, y a su vez se adquieren otros, para implementar y sistematizar una práctica basada en una investigación. Por ello el uso del conocimiento como los resultados de la investigación da como resultado la forma rigurosa, organizada y a la vez sistemática para conocer la realidad.

Además, el tipo de estudio será descriptivo correlacional, puesto que se busca encontrar el grado de relación entre existe entre dos o más variables. Sampieri (2014) señala que “La investigación descriptivo correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables”. (p.93)

En cambio, es no experimental porque no se manipula la variable independiente. Sampieri (2010) “La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149). Además, según Ñaupas, Mejía & Novoa (2014) mencionaron “Se evalúa de manera simultánea, ya que no se puede aplicar el instrumento con las variables determinadas, pero se da a conocer de manera comprensivamente” (p. 342).

Sin embargo, es transversal porque la medición se realizará en un solo momento. Según sampieri (2010) “Los diseños de investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento”. (p.151). Además, Darío (2016) manifestó “Se reúne indicadores de indagación en un solo momento determinado, lo cual se da al medición establecida por los comportamientos o conductas que genera el instrumento de estudio” (p. 118).

3.2. Variables y operacionalización

No obstante, Muñoz (2011) señala que: “las variables son aquellos fenómenos, características, cualidades, atributos, rasgos o propiedades cuya variación es apta para ser medida”. (p.54). En cuanto, Salgado (2018) consideró “Se evidencia de forma clara y concisa las determinaciones establecidas por las variables, que forman parte del marco teorice y se establece a partir de la metodología de investigación” (p.105). En cambio, según Hernández, Ramos, Placencia & Ganchozo (2018) “Se define mediante refutaciones de las variables conceptuales que se obtienen a través de los indicadores de la investigación que se rigen a través de la matriz de operacionalización” (p.68).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Motivación Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA ORDINAL
VARIABLE 1 MOTIVACIÓN LABORAL	Según Herzberg, Nos dice que la motivación "es una razón que inclina a hacer algo. La acción o conducta no ocurre de forma espontánea, sino que viene inducida por estímulos externos (incentivos) o motivos internos".	Motivación Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sueldos y salarios. ✓ Beneficios sociales. ✓ Condiciones físicas del trabajo. ✓ Seguridad laboral. ✓ Factores sociales. ✓ Status. ✓ Políticas de supervisión. ✓ Relaciones interpersonales. ✓ Prestaciones. ✓ Estilo de supervisión del jefe. 	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10,11 ,12,13, 14,15	1- Totalmente en de acuerdo. 2- En desacuerdo. 3- Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo. 4- De acuerdo. 5- Totalmente de acuerdo.
		Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estabilidad laboral ✓ Tareas estimulantes. ✓ Sentimientos autorrealización. ✓ Reconocimiento. ✓ Logro o cumplimiento. ✓ Mayor responsabilidad. ✓ Realización del personal. ✓ Crecimiento personal. ✓ Trabajo en sí. ✓ Permisos e incentivos. ✓ Fijación de metas ✓ Avance en la carrera. 	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10,11 ,12,13, 14,15	1- Totalmente en de acuerdo. 2- En desacuerdo. 3- Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo. 4- De acuerdo. 5- Totalmente de acuerdo.

Tabla 2

Matriz de la operacionalización de la variable Clima Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA ORDINAL
VARIABLE 2 CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Litwin y Stinger, “Definen al clima organizacional como las percepciones y sentimientos que los miembros de la organización tienen sobre los procesos y estructuras que suceden en una empresa, sin embargo estas percepciones van a depender principalmente de las interacciones y experiencias de los trabajadores con la empresa, ya sea personales como organizacionales.	estructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reglamento ✓ Procedimiento ✓ Capacitación 	1,2,3	6- Totalmente en de acuerdo. 7- En desacuerdo. 8- Ni en de acuerdo, ni en desacuerdo. 9- De acuerdo. 10- Totalmente de acuerdo.
		recompensa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bonificación ✓ Incentivos ✓ Gratificación 	4,5,6,7	
		responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño ✓ Puntualidad 	8,9,10	
		desafío	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones ✓ Cumplimiento de metas ✓ Riesgo 	11,12,13	
		relaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza ✓ Apoyo ✓ Trabajo en equipo ✓ Escucha receptiva 	14,15,16,17	
		cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compañerismo ✓ Ambiente Laboral ✓ Compromiso 	18,19,20,21	
		estándares	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetividad ✓ Justicia ✓ Equidad 	22,23,24	
		conflicto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tolerancia al estrés ✓ Control de impulsos 	25,26,27	
identidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empatía ✓ Lealtad ✓ Satisfacción 	28,29,30			

3.3. Población y muestra

A continuación, Carrasco, S. (2013) señala: “Es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. De tal manera que lo citado me permite tomar una población conformada por 85 asesores de servicios del Banco Continental, denominada Territorial Lima Centro. Según Briones, G. (2002) señala que la muestra es el conjunto de unidades de muestreo incluidas en la muestra mediante algún procedimiento de selección. En la presente investigación se realizara el censo, ya que se tomara en cuenta toda la población debido a que es pequeña, la cual estará conformada por los 85 asesores de servicios del Banco Continental, de tal manera que no se tomará la muestra.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Asimismo, Camacho, Jordán & Contreras (2017) nos menciona que para la “recolección de datos debemos de seleccionar un instrumento de medición o como también poder crear un instrumento y así poder realizar los análisis correspondientes” (p. 33). Además, en el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento el cuestionario de tipo Likert y como técnica definida en la encuesta, la cual permitirá obtener la información que requeriremos, logrando realizar un trabajo de campo para recolectar información útil para el análisis del problema. Asimismo, Ríos (2017) nos planteó “Estas técnicas fundamentales que manifiesta una agrupación de datos, la cual es aplicado por el investigador de estudio para obtener referencias verídico sobre el instrumento predeterminado” (p. 109). En cambio, según López, Bastidas & Díaz (2012) “Es una agrupación de métodos que especifica los antecedentes que se determina en el estudio, además tiene la capacidad de detallar los procedimientos que conlleva al juicio de veracidad” (p.123).

En cambio, Bernal (2006) “un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado”. (p. 247) Se utilizará la validación de contenido, empleando el juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección de datos que se presentan en la investigación. Los expertos serán dos metodólogos y tres temáticos.

Tabla 3

Validez del instrumento Motivación laboral

Tabla N° 03: Validez del instrumento Motivación Laboral						
	Experto N° 1	Experto N° 2	Experto N° 3	Experto N° 4	Experto N° 5	TOTAL
CLARIDAD	75%	75%	80%	70%	70%	370%
OBJETIVIDAD	75%	75%	80%	70%	70%	370%
PERTINENCIA	75%	75%	80%	68%	70%	368%
ACTUALIDAD	75%	75%	80%	70%	70%	370%
ORGANIZACIÓN	75%	75%	80%	70%	70%	370%
SUFICIENCIA	75%	75%	80%	70%	70%	370%
INTENCIONALIDAD	75%	75%	80%	70%	70%	370%
CONSISTENCIA	75%	75%	80%	70%	70%	370%
COHERENCIA	75%	75%	80%	68%	70%	368%
METODOLOGÍA	75%	75%	80%	70%	70%	370%
TOTAL						3696%

Fuente: Tabla de evaluación de instrumentos de investigación por los expertos

Fórmula:

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3696}{10 * 5} \%$$

$$CV = 73.92 \%$$

73.92% es el valor del Coeficiente de Validación.

Tabla 4

Validez del instrumento Clima Organizacional

Tabla N° 04: Validez del instrumento Clima Organizacional						
	Experto N° 1	Experto N° 2	Experto N° 3	Experto N° 4	Experto N° 5	TOTAL
CLARIDAD	75%	70%	80%	70%	70%	365%
OBJETIVIDAD	75%	70%	80%	70%	70%	365%
PERTINENCIA	75%	70%	80%	70%	70%	365%
ACTUALIDAD	75%	70%	80%	70%	70%	365%
ORGANIZACIÓN	75%	70%	80%	70%	70%	365%
SUFICIENCIA	75%	70%	80%	70%	70%	365%
INTENCIONALIDAD	75%	70%	80%	70%	70%	365%
CONSISTENCIA	75%	70%	80%	70%	70%	365%
COHERENCIA	75%	70%	80%	70%	70%	365%
METODOLOGÍA	75%	70%	80%	70%	70%	365%
TOTAL						3650%

Fuente: Tabla de evaluación de instrumentos de investigación por los expertos

Fórmula:

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3650}{10 * 5} \%$$

$$CV = 73 \%$$

73% es el valor del Coeficiente de Validación.

Sin embargo, Bernal (2010) sostiene que “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones alcanzadas por las mismas personas, cuando se las examinan en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios”. (p.247) Además, Para la evaluación de la confiabilidad de la investigación se realizó la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach, cuyo valor es mayor de 0.7. Los datos fueron procesados en el programa SPSS 19.

3.5. Procedimiento

A continuación, se aplicó una técnica de medición en un fin de semana en el Banco Continental, ubicado en el territorio Lima Centro. Además se realizó el documento de autorización para dar la formulación de encuestas a la entidad bancaria, sin embargo, se obtuvo la respuesta satisfactoria en dar el permiso correspondiente de tramitación con la Universidad César Vallejo, para poder dar función a la investigación sobre los instrumento requerido como el cuestionario, también forman parte del contenido como variables, dimensiones, indicadores, para así dar las formulaciones de preguntas y después poder dar el manejo del programa estadístico SPSS.

a) Fiabilidad del cuestionario de la variable Motivación Laboral

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento Motivación Laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.716	30

Fuente: Elaboración propia

b) Fiabilidad del instrumento de la variable Clima organizacional

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento Clima organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.718	30

Fuente: Elaboración propia

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicara la estadística inferencial ligada a la hipótesis el cual nos va a ayudar con herramientas útiles para analizar los datos obtenidos con la recopilación de datos de los instrumentos de medición.

Espinoza (2014) La Estadística Inferencial “Nos dice que es el proceso mediante el cual se deduce o infieren propiedades y características de la población a partir de la muestra significativa”. (p.91)

El método de análisis que se utilizara es el programa estadístico SPSS (Statistical Productand And Service Solution) Versión 21, para la transcripción de datos, su tabulación y por ultimo analizada, mediante tablas y gráficos para su respectivo representación.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación mantendrá la veracidad, honestidad y confiabilidad de la información, así mismo se respetará la privacidad y protección de identidad de los participantes que participan en el estudio. Todo ello validado y respaldado con el Programa Turnitin.

VI. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 7

Distribución de frecuencia para Motivación Laboral y Clima Organizacional

		CLIMA ORGANIZACIONAL			Total	RHO DE SPEARMAN
		MALO	REGULAR	BUENO		
MOTIVACIÓN LABORAL	MALO	11,8%	8,2%	1,2%	21,2%	r = 0.385 (sig. 0.035)
	REGULAR	15,3%	22,4%	8,2%	45,9%	
	BUENO	3,5%	17,6%	11,8%	32,9%	
Total		30,6%	48,2%	21,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Análisis: En la Tabla N° 07 se observa las variables de manera independiente, donde podemos verificar que la motivación laboral es regular con un 45.9% y que el clima organizacional es regular con un 48.2%.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la motivación laboral y el clima organizacional de los asesores de servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro, 2016; por lo cual mediante los resultados, podemos indicar que cuando la motivación laboral es mala, el clima organizacional también es mala con un 11.8%, en cambio cuando la motivación laboral de los asesores de servicio es regular, el clima organizacional es regular con un 22.4% y cuando la motivación laboral es buena, el clima organizacional es buena con un 11.8%, del cual podemos identificar que existe una variable que intercede, lo que genera la disminución.

Por otro lado, mediante la prueba Rho Spearman podemos verificar la contratación de hipótesis entra las variables motivación laboral y el clima organizacional, da

como resultado que existe una correlación moderada ($r = 0.385$) obteniendo una significancia de 0.035, debido a que el valor de significancia es menor a 0.05, lo cual rechaza la Hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8

Distribución de frecuencia para Motivación extrínseca y Clima Organizacional

		CLIMA ORGANIZACIONAL			Total	RHO DE SPEARMAN
		MALO	REGULAR	BUENO		
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	MALO	8,6%	8,6%	1,2%	18,5%	r = 0.310 (sig. 0.005)
	REGULAR	21,0%	27,2%	9,9%	58,0%	
	BUENO	2,5%	12,3%	8,6%	23,5%	
Total		32,1%	48,1%	19,8%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Análisis: En la Tabla N° 08 considerando la motivación extrínseca como una dimensión de la variable motivación laboral, se obtiene una distribución dispersa en tres categorías donde podemos verificar que un 18.5% de los asesores de servicios consideran que la motivación extrínseca es malo, un 58% considera que es regular y un 23.5% opinan que es bueno.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la motivación extrínseca y el clima organizacional de los asesores de servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro, 2016; por lo cual mediante los resultados, podemos identificar que cuando la motivación extrínseca es mala, el clima organizacional también es mala con un 8.6%, en cambio cuando la motivación laboral de los asesores de servicio es regular, el clima organizacional es regular con un 27.2% y cuando la motivación extrínseca es buena, el clima organizacional es buena con un 8.6%, del cual podemos identificar que existe una variable que interceden, lo que genera la disminución.

En cuanto a los resultados de los análisis estadísticos, mediante la prueba Rho Spearman podemos verificar la contratación de hipótesis entra las variables motivación extrínseca y el clima organizacional, da como resultado que existe una correlación moderada ($r = 0.310$) obteniendo una significancia de 0.005, debido a que el valor de significancia es igual a 0.05, lo cual se rechaza la Hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, teniendo el nivel de correlación de 0.310.

Tabla 9

Contingencia para Motivación Intrínseca y Clima Organizacional

		CLIMA ORGANIZACIONAL			Total	RHO DE SPEARMA N
		MALO	REGULAR	BUENO		
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	MALO	12,9%	3,5%	1,2%	17,6%	r = 0.309 (sig. 0.004)
	REGULAR	14,1%	34,1%	15,3%	63,5%	
	BUENO	3,5%	10,6%	4,7%	18,8%	
Total		30,6%	48,2%	21,2%	100,0%	

Análisis: En la Tabla N° 09 considerando la motivación intrínseca como una dimensión de la variable motivación laboral, se obtiene una distribución dispersa en tres categorías donde podemos verificar que un 17.6% de los asesores de servicios consideran que la motivación intrínseca es malo, un 63.5% considera que es regular y un 18.8% opinan que es bueno.

El segundo objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la motivación intrínseca y el clima organizacional de los asesores de servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro, 2016; por lo cual mediante los resultados, podemos identificar que cuando la motivación intrínseca es mala, el clima organizacional también es malo con un 12.9%, en cambio cuando la motivación laboral de los asesores de servicio es regular, el clima organizacional es regular

con un 34.1% y cuando la motivación intrínseca es buena, el clima organizacional es buena con un 4.7%, del cual podemos identificar que existe una variable que interceden, lo que genera la disminución.

En cuanto a los resultados de los análisis estadísticos, mediante la prueba Rho Spearman podemos verificar la contratación de hipótesis entra las variables motivación extrínseca y el clima organizacional, da como resultado que existe una correlación moderada ($r = 0.309$) obteniendo una significancia de 0.004, debido a que el valor de significancia es igual a 0.05, lo cual se rechaza la Hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, teniendo el nivel de correlación de 0.309.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se contrastará los resultados obtenidos en el siguiente estudio Motivación Laboral y clima organizacional de los asesores de servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro, 2016, con los antecedentes, teorías y resultados de las investigaciones referentes.

Mediante la prueba de Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables motivación laboral y clima organizacional, se determinó que existe una correlación moderada, al igual que las dimensiones de la variable motivación laboral con resultados de: motivación extrínseca en un 31% y la motivación intrínseca en un 30% considerando una correlación regular.

La presente investigación está enfocada en un estudio no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional, teniendo como objetivo general determinar la relación entre la motivación laboral y clima organizacional de los asesores de servicio del banco Continental, territorio Lima Centro, 2016, donde la población de estudio fue conformada por 85 asesores de servicio, para lo cual se empleó la técnica del censo

Por otro lado la validez interna, se determina a través de los instrumentos utilizados para el recojo de la información fueron validados por juicio de 5 expertos, haciendo uso de la validez del contenido, basándose en los criterios de claridad, objetividad, pertinencia, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología. La confiabilidad de la variable motivación laboral se obtuvo un porcentaje adecuado.

La validez externa de la investigación, con referencia a los resultados obtenidos podemos determinar que los asesores de servicio del banco Continental se encuentran en una gran problemática ya que no se está cumpliendo con las necesidades de los trabajadores lo que está perjudicando en el ambiente laboral del banco.

A continuación se contrastaran los resultados obtenidos en la investigación, del cual coincidimos con Pineda y Godoñez (2011) en su tesis titulada “La Motivación y el Clima Organizacional de los trabajadores de la inmobiliaria El Paradise”, la siguiente investigación sostiene la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan satisfechos y valorados, para lograr un buen desempeño y un adecuado ambiente de trabajo. La investigación concluye informando que la empresa les proporciona seguridad, tranquilidad, compañerismo y confianza, demostrando así gran identificación con los resultados del informe.

Del mismo modo se discrepa con la propuesta de Solís (2013), en su tesis titulada “Análisis de la motivación del personal en relación con el clima organizacional en la empresa Edoardos”, donde apreciamos que no se están satisfaciendo las necesidades de los trabajadores, el cual impide el crecimiento organizacional de la empresa textil, la investigación está basada con la teoría de Maslow que concuerda con la teoría de Litwin y Stringer donde ambas plantean teorías de satisfacción, el que se ubica en las necesidades de autorrealización, la distribución física, en las necesidades fisiológicas y el ambiente laboral en las necesidades de seguridad.

Se coincide con Reyes (2013) en su tesis titulada “Clima organizacional y la motivación de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur”. El trabajo de investigación concluye con la existencia de una clara relación entre el clima organizacional y la motivación en la empresa de Salud, considerando que los trabajadores indican que el factor influyente es la parte estructural de la organización, como también la comunicación siendo un factor determinante y por ultimo considerando más importante la retribución económica.

VI. CONCLUSIÓN

Dado los resultados de la presente investigación, sobre la realización entre la motivación y el clima organizacional de los asesores de servicio del banco Continental, territorio Lima Centro, 2016; se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Se ha identificado que existe relación significativa entre la motivación laboral y el clima organizacional, determinando una correlación moderada ($r = 0.385$, $\text{sig.} = 0.035 < 0.05$) entre ambas variables. Esto se basa en que la motivación laboral es percibida como regular con un 45.9% de los asesores y el 48.2% que el clima organizacional también es regular, demostrando que los elementos como el liderazgo, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y la comunicación son aspectos importantes para el clima organizacional pero que también influyen en la motivación laboral.
2. Se identificó que existe una correlación significativa entre la dimensión; la motivación extrínseca con la variable clima organizacional ($r = 0.0390$, $\text{sig} = 0005$). Esto se basa en que la orientación a resultados que tiene la empresa es considerada como regular un 58% y un 48.1% de los encuestados manifiestan que el clima organizacional es regular, dicha coincidencia parte de los asesores de servicio del banco, la investigación mostro un resultado con obstáculos debido a que los procedimientos de trabajo solo a veces son aplicadas, los salarios no son los adecuados a sus funciones, y las relaciones interpersonales son inadecuadas, esto debido a la gran competencia de ventas que exige el banco, lo que genera un bajo clima organizacional.
3. Se definió que existe una correlación moderada ($r = 0.309$, $\text{sig.} = 0.004$) entre la dimensión motivación intrínseca y la variable clima organizacional. En los siguientes resultados se califica a la motivación intrínseca como regular con un 63.5% y al clima organizacional, también como regular con un 48.2%. esto se basa a a que los factores higiénicos o intrínsecos, se relaciona con lo que la persona hace y desempeña, involucrando las

necesidades de autorrealización, crecimiento y reconocimientos, por lo que en la investigación se ve la falta de desempeño, no se está cumpliendo con la normativa de ascenso, ya que se designa por recomendaciones, como también el trato que se ofrece a los asesores no es equitativo ni justo.

VII. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los resultados obtenidos de la investigación, se recomienda lo siguiente; que la alta autoridad, es decir el gerente del banco adquiera mecanismos de medición del clima organizacional, la cual esté ligado con la variable motivación laboral, para que se logre fortalecer y mejorar el ambiente laboral, logrando desempeños adecuados de los asesores de servicio.

1. Se sugiere que los jefes de la organización establezcan políticas de reconocimientos e incentivos, logrando que el trabajador se sienta motivando, valorado y útil. En consecuencia, el personal trabajará entusiasmado en la realización de sus tareas y motivado en alcanzar buenos resultados para lograr los objetivos de la empresa en el tiempo establecido. Cuanto más énfasis pongan las organizaciones en la orientación a resultados, mejor será la eficiencia y eficacia en el largo plazo propiciando la productividad y la empleabilidad en el país.
2. Se sugiere que los jefes se enfoquen más en su personal, empleando lo que es el liderazgo, el cual permita mayor participación, comunicación y confianza mutua entre los trabajadores, y lograr la integración del personal y ser un solo equipo logrando un buen ambiente laboral donde se contagie unos a otros, generando optimismo.
3. Y por último se sugiere capacitar de forma continua a los trabajadores, implementando programas integrales de desarrollo con la finalidad de que se adapten a los diversos cambios del mundo empresarial, como también dotarlos de conocimientos y habilidades comerciales trayendo consigo buenos resultados y la simplificación en la realización de las tareas, a la vez le permitirá mejorar su desarrollo y lograr los objetivos de ventas, como también mejorar la competitividad y desarrollo de las organizaciones del país.

REFERENCIAS

- Bernal C. A. (2006). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Editorial Pearson Education.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bradley, E. W. (2017). Work motivation in the public sector: an application of goal and social cognitive theories. *Academy of Management Executive*, vol. 10, n. 2, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/apbpps.2001.6133838>
- Briones, G. E. (2002). *Epistemología de las ciencias sociales. Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social (online)*. Colombia. Editorial Rail.
- Camacho, G. L. Jordán, A. E. & Contreras, G. A. (2017). *Metodología de la investigación educativa* (1º ed.). Las Tunas: Editorial Académica Universitaria.
- Carbajal (2014). *Clima Organizacional y motivación del personal de Negocios de Financiera Edyficar. (Tesis pregrado)* Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Carrasco, S. M. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Carrillo, B. C. Redondo, P. R. & Arbeláez, C. D. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lang=es
- Darío, H. E. (2016) *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. (1ª ed.). Córdoba: Editorial UniRío.
- Deza, M. A. (2011). *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal asistencial de enfermería Medica Quirúrgico del Hospital Universitario Bellvitge*. Universidad de Barcelona. España.
- Díaz, F. J. & Carrasco, M. E. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work, 63(4) http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000500002&lang=es

- Dysvik, A. M. & Kuvaas, B. C. (2017). How control mechanisms make directed sourcing work: Motivation and coordination Concerns. *Academy of Management Executive*, vol. 10, n. 2, 2017.
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2008.33717566>
- Espinoza, C. M. (2014). *Metodología de investigación tecnológica*. (2º ed.). Lima: Editorial Legal en la Biblioteca Nacional
- Gomes, F. R. (2012). Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 42(2).
<https://rae.fgv.br/rae/vol42-num2-2002/clima-organizacional-estudo-em-empresa-telecomunicacoes>
- Govea, A. K. & Zuñiga, B. D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lang=es
- Hernández, R. S. Fernández, C. C. & Batista, M. P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México D.F: McGraw-Hill
- Hernández, R. S Fernández, C. C. & Batista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Ed México D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, A. A. Ramos, M. P. Placencia, B. M. & Ganchozo, B. I. (2018). *Metodología de la investigación científica*. (1ª ed.). Lima: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Herzberg, F. I. (2008) *Unas vez más: ¿Cómo motiva a sus empleados?* Harvard Business Review, serie clásico.
- Hyojin, K. C. & Daesik, H. A. (2017). How control mechanisms make directed sourcing work: Motivation and coordination Concerns. *Academy of Management Executive*, vol. 10, n. 2, 2017.
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2015.15999abstract>
- Kopelman, R. E. (2017). A self concept-based model of work motivation. *Academy of Management Executive*, vol. 10, n. 2, 2017.
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.1975.4981000>

- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (2007). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Leonard, N. H. Beauvais L. L. & Scholl, R. W. (2017). A self concept-based model of work motivation. *Academy of Management Executive*, vol. 10, n. 2, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.1995.17536607>
- López, C. C. Bastidas, L. A. & Díaz, J. M. (2012). *Metodología de la investigación científica*. (5ª ed.). México: Servicios Editoriales Once Ríos.
- López, E. G. Hernández, L. F. & Martínez, J. E. (2019) The directive management as an enhancer of the improvement of the organizational climate and coexistence in high school. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672019000100792&lang=es
- Martínez, E. M. Rodríguez, J. F. & Parada T. I. (2019). Organizational climate: case study of a primary-care health facility in Morelos México. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347-356. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200774592019000300347&lang=es
- Mawhinney, T. C. & Behling, O. A. (2017). Differences in predications of work behavior from expectancy and operant models of individual motivation. *Academy of Management Executive*, vol. 10, n. 2, 2017. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.1973.4981491>
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (1ª ed.). México: Pearson Educación.
- Murillo, W. M. (2008). *La investigación científica*. (1ª ed.). Madrid: Editorial Semphis.
- Ñaupas, H. P. Mejía, E. M. & Novoa, A. P. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Pedraza, N. A. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lang=es

- Pineda, D. S. & Godoñez, Y. E. (2011). *La Motivación y el Clima Organizacional de los trabajadores de la inmobiliaria El Paradise*. (Tesis pregrado) Universidad San Carlos. Guatemala.
- Pozo, C. P (2013). *Clima organizacional y motivación de los asesores de venta de la empresa Ancro SRL*. (Tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Reyes, R.C. (2013) *Clima organizacional y la motivación de los colaboradores de la Dirección de Salud II Lima Sur*. (Tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Ríos, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. (2ª ed.). España: Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Salgado, C. L. (2018). *Manual de investigación: Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. (1ª ed.). Lima: Fondo editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.
- Solís, E. C. (2013). *Análisis de la motivación del personal en relación con el clima organizacional en la empresa Edoardos*. (Tesis pregrado) Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa. México D.F.
- Wang, Z. A. & Panaccio, A. J. (2017). Hope in Early Careers: Mediating Effects of Work Motivation on Performance and Turnover Intentions. *Academy of Management Executive*, vol. 10, n. 2, 2017.
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/ambpp.2014.13319abstract>
- Wang, Z. A. & Panaccio, A. J. (2020). A Temporal Analysis of Employees' Situational Work Motivation and Well-Being. *Academy of Management Executive*, vol. 10, n. 2, 2017.
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/AMBPP.2020.11407abstract>
- Zempual, D. P. Morales, L. E. & Freites, Z. E. (2021). Management skills and organizational climate in small and medium enterprises, 50(127), 12705.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100005&lang=es

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Motivación laboral y clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro, 2016.						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el clima organizacional en los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro, 2016?	Identificar la relación de la motivación laboral con el clima organizacional en los asesores del BBVA Banco Continental, territorial Lima Centro, 2016.	La motivación se relaciona significativamente con el clima organizacional en los asesores del BBVA Banco Continental, territorial Lima Centro, 2016.	MOTIVACIÓN	Motivación Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sueldos y salarios. ✓ Beneficios sociales. ✓ Condiciones físicas del trabajo. ✓ Seguridad laboral. ✓ Factores sociales. ✓ Status. ✓ Políticas de supervisión. ✓ Relaciones interpersonales. ✓ Prestaciones. ✓ Estilo de supervisión del jefe. ✓ Estabilidad laboral 	15
				Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tareas estimulantes. ✓ Sentimientos autorrealización. ✓ Reconocimiento. ✓ Logro o cumplimiento. ✓ Mayor responsabilidad. ✓ Realización del personal. ✓ Crecimiento personal. ✓ Trabajo en sí. ✓ Permisos e incentivos. ✓ Fijación de metas Avance en la carrera. 	15

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS
¿Cuál es la relación de la motivación extrínseca con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro, 2016? ¿Cuál es la relación de la motivación intrínseca con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro, 2016?	Establecer la relación de la motivación extrínseca con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro, 2016.	La motivación extrínseca se relaciona favorablemente con el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, territorial Lima Centro, 2016.	CLIMA ORGANIZACIONAL	estructura	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reglamento ✓ Procedimiento ✓ Capacitación 	3
				recompensa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bonificación ✓ Incentivos ✓ Gratificación 	3
				responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño ✓ Puntualidad 	2
				desafío	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones ✓ Cumplimiento de metas ✓ Riesgo 	3
	relaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza ✓ Apoyo ✓ Trabajo en equipo ✓ Escucha receptiva 		4		
	cooperación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Compañerismo ✓ Ambiente Laboral ✓ Compromiso 		3		
	estándares	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetividad ✓ Justicia ✓ Equidad 		3		
	conflicto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tolerancia al estrés ✓ Control de impulsos 		2		
identidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empatía ✓ Lealtad ✓ Satisfacción 	3				

Anexo 2: Cuadro de especificación variable motivación laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	%	INDICADORES	ITEMS
MOTIVACION LABORAL	MOTIVACION EXTRINSECA	50	Sueldos y salarios	15
			Beneficios sociales	
			Condiciones fisicas del trabajo	
			Seguridad laboral	
			Factores sociales	
			Status	
			Políticas de supervision	
			Relaciones interpersonales	
			Prestaciones	
			Estilo de supervision del jefe	
	estabilidad laboral			
	MOTIVACION INTRINSECA	50	Tareas estimulantes	15
			Sentimientos autorrealizacion	
			Reconocimiento	
			Logro o cumplimiento	
			Mayor responsabilidad	
			realizacion del personal	
			Crecimiento personal	
			Trabajo en sí	
			Permisos e incentivos	
Fijacion de metas				
Avance en la carrera				

Anexo 3: Cuadro de especificación variable clima organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	%	INDICADORES	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA	11	Reglamento	3
			Procedimiento	
			Capacitacion	
	RECOMPENSA	11	Bonificacion	3
			Incentivos	
			Gratificacion	
	RESPONSABILIDAD	11	Desempeño	2
			Puntualidad	
	DESAFIO	11	Toma de desiciones	3
			Cumplimiento de metas	
			Riesgo	
	RELACIONES	12	Confianza	4
			Apoyo	
			Trabajo en equipo	
			Escucha receptiva	
	COOPERACION	11	Compañerimo	3
			Ambiente Laboral	
			Compromiso	
ESTANDARES	11	Objetividad	3	
		Justicia		
		Equidad		
CONFLICTO	11	Tolerancia al estrés	2	
		Control de impulsos		
IDENTIDAD	11	Empatia	3	
		Lealtad		
		Satisfaccion		

Anexo 4: Cuestionario de motivación laboral

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACION LABORAL

El siguiente cuestionario, tiene la finalidad de determinar si existe relación entre la motivación laboral y el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, Territorio Lima Centro, es por ello que le solicitamos responder con franqueza y sinceridad. La información obtenida será analizada para fines exclusivamente académicos. Se agradece su apoyo.

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

VARIABLE 1 MOTIVACION LABORAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
MOTIVACION EXTRINSECA	Sueldos y salarios					
	1 ¿Los salarios son adecuados para el puesto que desempeña?					
	2 ¿Su remuneración lo motiva a hacer su trabajo?					
	Beneficios sociales					
	1 ¿El banco le brinda compensaciones adicionales a su sueldo?					
	2 ¿Los beneficios económicos que recibo satisfacen mis necesidades básicas?					
	Condiciones físicas del trabajo					
	1 ¿Es el ambiente físico es el adecuado para su trabajo?					
	Seguridad laboral					
	1 ¿El banco le ofrece estabilidad laboral?					
	2 ¿Teme a que el banco pueda despedirlo en cualquier momento?					
	Factores sociales					
	1 ¿El banco se interesa por el cuidado y protección de su personal ante algún riesgo de asalto u otro?					
	Status					
	1 ¿Sus funciones le permiten tener buenas relaciones sociales?					
	Políticas de supervisión					
	1 ¿Creo que las supervisiones internas es un progreso para nuestro desempeño?					
	Relaciones interpersonales					
	1 ¿Considera que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?					
	2 ¿Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño?					
	Prestaciones					
	1 ¿El banco me brinda prestaciones sociales adecuadas?					
	Estilo de supervisión del jefe					
1 ¿Recibo un trato justo y adecuado por parte de mi jefe directo?						
Estabilidad laboral						
1 ¿Me siento seguro y estable en el banco?						

MOTIVACION INTRINSECA	Tareas estimulantes							
	1	¿Considero que toman en cuenta mis opiniones respecto a las tareas encomendadas?						
	Sentimientos autorrealización							
	1	¿Se siente participe o responsable del éxito de su área?						
	Reconocimiento							
	1	¿Recibo alguna recompensa por mi logros?						
	2	¿Considero adecuado el reconocimiento social que realiza el banco?						
	Logro o cumplimiento							
	1	¿Ha sido motivado para conseguir un logro?						
	2	¿Se siente exitoso por el cumplimiento sus objetivos trazados?						
	Responsabilidad							
	1	¿La responsabilidad que tengo en el banco me motiva?						
	Realización del personal							
	1	¿Siente que puede hacer cosas nuevas en su área?						
	2	¿Las funciones que se le encomienda en la agencia lo hace cumplir sus objetivos?						
	Crecimiento personal							
	1	¿Creo que si trabajando duro tengo posibilidad de progresar en el banco?						
	2	¿Me siento motivado cuando el banco dictan cursos para el crecimiento del personal?						
	Trabajo en si							
	1	¿Le agrada el trabajo que realiza?						
	Permisos e incentivos							
	1	¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa cuando cumpla mis metas?						
	Fijación de metas							
1	¿Logra sus metas y tiene presente el propósito de su trabajo en sus actividades?							
Avance en la carrera								
1	¿Existen posibilidades para alcanzar mejores puestos en el banco?							

Anexo 5: Cuestionario clima organizacional

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

El siguiente cuestionario, tiene la finalidad de determinar si existe relación entre la motivación laboral y el clima organizacional de los asesores del Banco Continental, Territorio Lima Centro, es por ello que le solicitamos responder con franqueza y sinceridad. La información obtenida será analizada para fines exclusivamente académicos. Se agradece su apoyo.

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

VARIABLE 2 CLIMA ORGANIZACIONAL										
DIMENSIONES	INDICADORES					1	2	3	4	5
ESTRUCTURA	Reglamento									
	1	¿Se me hace de conomiento sobre los reglamentos, politicas y normas de la empresa?								
	Procedimiento									
	1	¿La empresa cumple con las normas y procedimientos laborales?								
	Capacitacion									
	1	¿Las capacitaciones recibidas son productivas?								
RECOMPENSA	Bonificacion									
	1	¿Se obtiene bonificacion por cumplimiento de ventas?								
	incentivos									
	1	¿El reconocmiento de s trabajo se ve reflejado con inventivos laborales?								
	2	¿Los incentivos del banco son idoneos?								
	Gratificación									
RESPONSABILIDAD	Desempeño									
	1	¿Comparto mis oonocimientos con mis compañeros, demostrando liderazgo positivo?								
	2	¿Es reconocido su desempeño en el banco?								
	Puntualidad									
	1	¿Considera ue el banco cumple con sus hoararios de trabajo?								

DESAFIO	Toma de decisiones							
	1	¿Las decisiones tomadas reciben el aporte de todos los compañeros?						
	Cumplimiento de metas							
	1	¿Me siento realizado profesionalmente?						
RELACIONES	Riesgo							
	1	¿El trabajo que desempeña esta afectando sus relaciones familiares y personales?						
	Confianza							
	1	¿Existe un ambiente de confianza entre todos los asesores?						
	Apoyo							
	1	¿Cuento con el apoyo de mis compañeros cuando lo necesito?						
	Trabajo en equipo							
1	¿Existe un espíritu de trabajo en equipo entre mis compañeros?							
COOPERACIÓN	Escucha receptiva							
	1	¿Su jefe lo escucha y ayuda ante algún inconveniente laboral o personal?						
	Compañerismo							
	1	¿Existen relaciones interpersonales en su área?						
	Ambiente laboral							
	1	¿El banco considera la competencia de asesores para los asensos?						
ESTANDARES	2	¿El banco celebra logros cuando se alcanzan etapas importantes?						
	Compromiso							
	1	¿Colaboro condicionalmente con el banco?						
	Objetividad							
	1	¿Considera que su jefe demuestra objetividad para la solución de problemas?						
CONFLICTO	Justicia							
	1	¿Cuento con un trato justo por parte de mis superiores?						
	Equidad							
CONFLICTO	1	¿Existe equidad laboral en su área entre hombres y mujeres?						
	Tolerancia al estrés							
	1	¿Me siento como si nunca tuviera un día libre?						
	2	¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?						
CONFLICTO	Control de impulsos							
	1	¿El gerente me presiona demasiado por el cumplimiento de ventas?						

IDENTIDAD	Empatía							
	1	¿La empatia del jefe es una factor importante para mantener un buen clima organizacional?						
	Lealtad							
	1	¿Colaboro condicionalmente con el banco?						
	Satisfaccion							
	1	¿Se promueve la solidaridad entre compañeros, cuando uno lo necesita?						

Anexo 6: Formato de validación de cuestionario



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: DELGADO ARENAS, RAÚL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INVESTIGACIÓN
- I.3. Especialidad del experto: PHD EN MET. DE INV. Y EVALUACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Proceso de selección.
- I.5. Autor del instrumento: Katherine Milagros Altamirano Alva.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70 %

San Juan de Lurigancho, *08* de *04* del 2016

Ram

.....
Firma de experto informante

DNI: *10306499*

.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMED
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TP Lima - Este
- I.3. Especialidad del experto: Metodologo (Estadística)
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Proceso de selección.
- I.5. Autor del instrumento: Katherine Milagros Altamirano Alva.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 06 de *Abr* del 2016

.....
 Firma de experto informante

DNI: *01212856*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. DELGADO ARENAS, Raul
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC OFIC. DE INVESTIGACIÓN
 I.3. Especialidad del experto: Dr. EN CC. EE.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño laboral.
 I.5. Autor del instrumento: Katherine Milagros Altamirano Alva.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

Anexo 7: Gráficos circulares

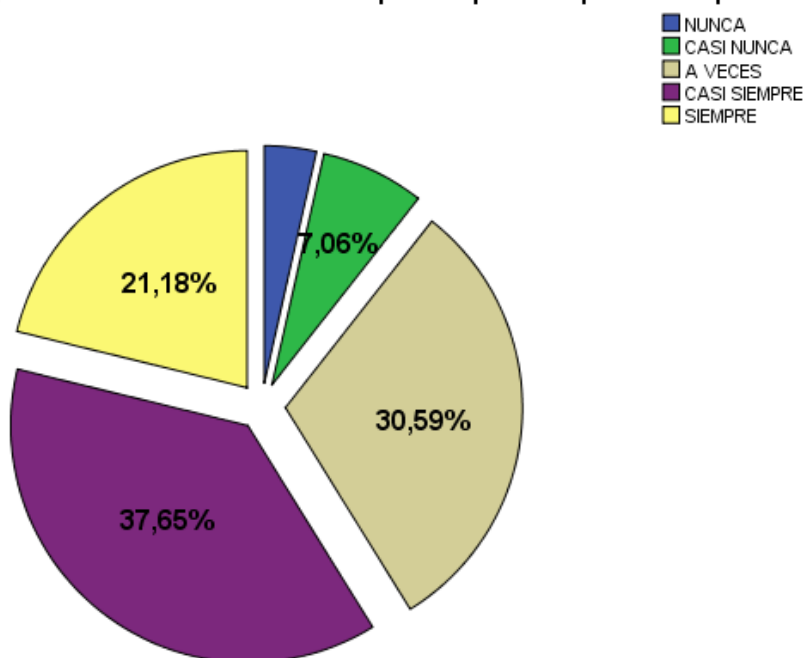
Descripción de los datos

PREGUNTA N° 1

¿Los salarios son adecuados para el puesto que desempeña?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	3,5	3,5	3,5
	CASI NUNCA	6	7,1	7,1	10,6
	A VECES	26	30,6	30,6	41,2
	CASI SIEMPRE	32	37,6	37,6	78,8
	SIEMPRE	18	21,2	21,2	100,0
Total		85	100,0	100,0	

¿Los salarios son adecuados para el puesto que desempeña?



INTERPRETACIÓN:

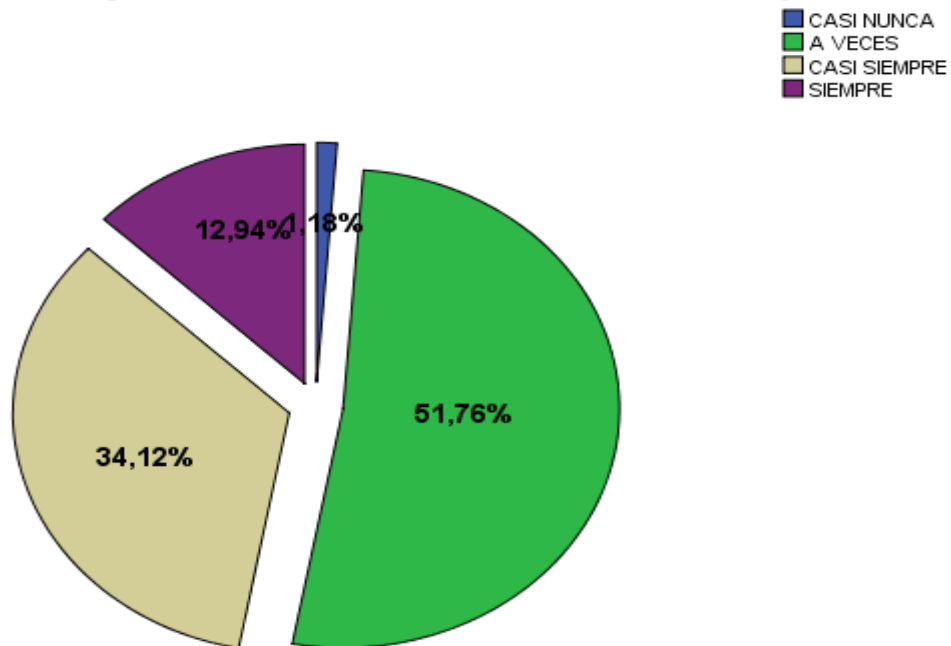
Del total de encuestados, el 37.65% de los asesores expresan que casi siempre son adecuados los salarios para el puesto que se desempeña, siendo este ítem el de mayor porcentaje y como menor con un 3.5% se considera que los salarios no son adecuados para el puesto que se desempeña.

PREGUNTA N° 2

¿Su remuneración lo motiva a hacer su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	1,2	1,2	1,2
	A VECES	44	51,8	51,8	52,9
	CASI SIEMPRE	29	34,1	34,1	87,1
	SIEMPRE	11	12,9	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

¿Su remuneración lo motiva a hacer su trabajo?



INTERPRETACIÓN:

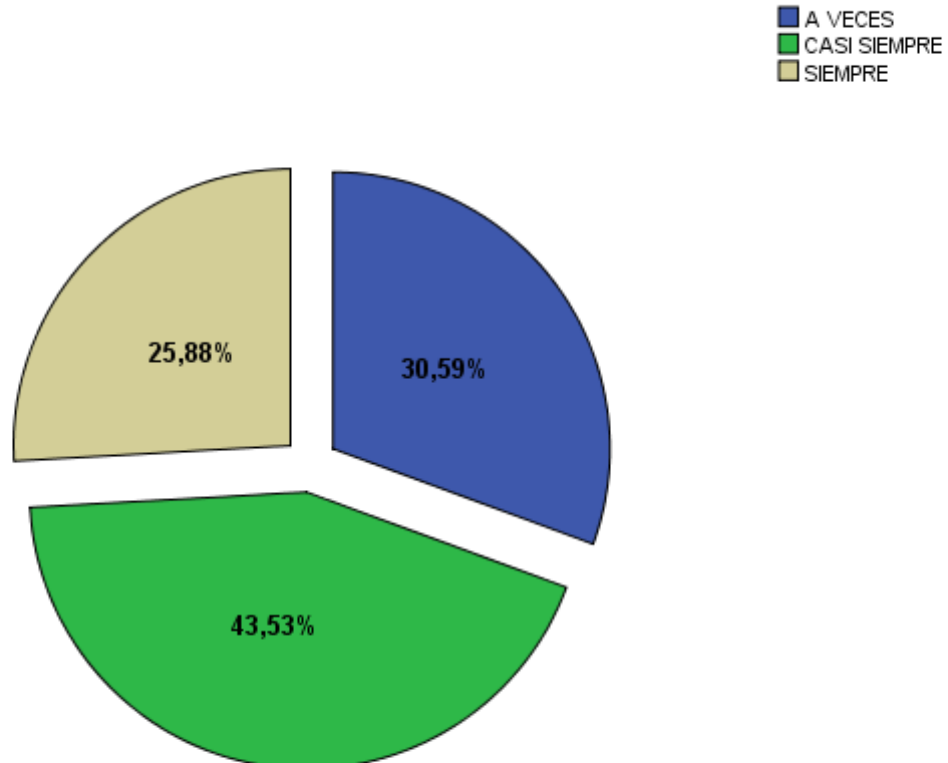
Del total de encuestados, el 51.76% de los asesores del banco, expresan que solo a veces la remuneración lo motiva a hacer su trabajo, y el 18% de los asesores manifiestan que casi nunca siente que su remuneración los motiva, como podemos apreciar

PREGUNTA N° 3

¿El banco cumple con el pago de horas extras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	26	30,6	30,6	30,6
	CASI SIEMPRE	37	43,5	43,5	74,1
	SIEMPRE	22	25,9	25,9	100,0
Total		85	100,0	100,0	

¿El banco cumple con el pago de horas extras?

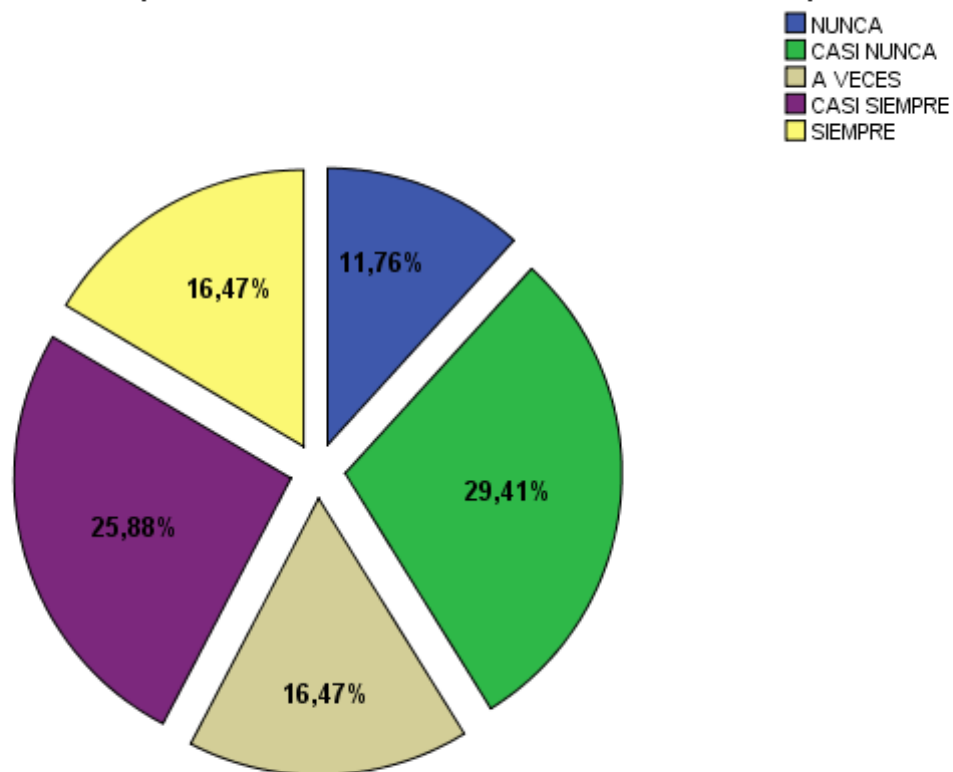


PREGUNTA N° 4

¿El banco cumple con establecer las vacaciones en el tiempo adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	11,8	11,8	11,8
	CASI NUNCA	25	29,4	29,4	41,2
	A VECES	14	16,5	16,5	57,6
	CASI SIEMPRE	22	25,9	25,9	83,5
	SIEMPRE	14	16,5	16,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

¿El banco cumple con establecer las vacaciones en el tiempo adecuado?

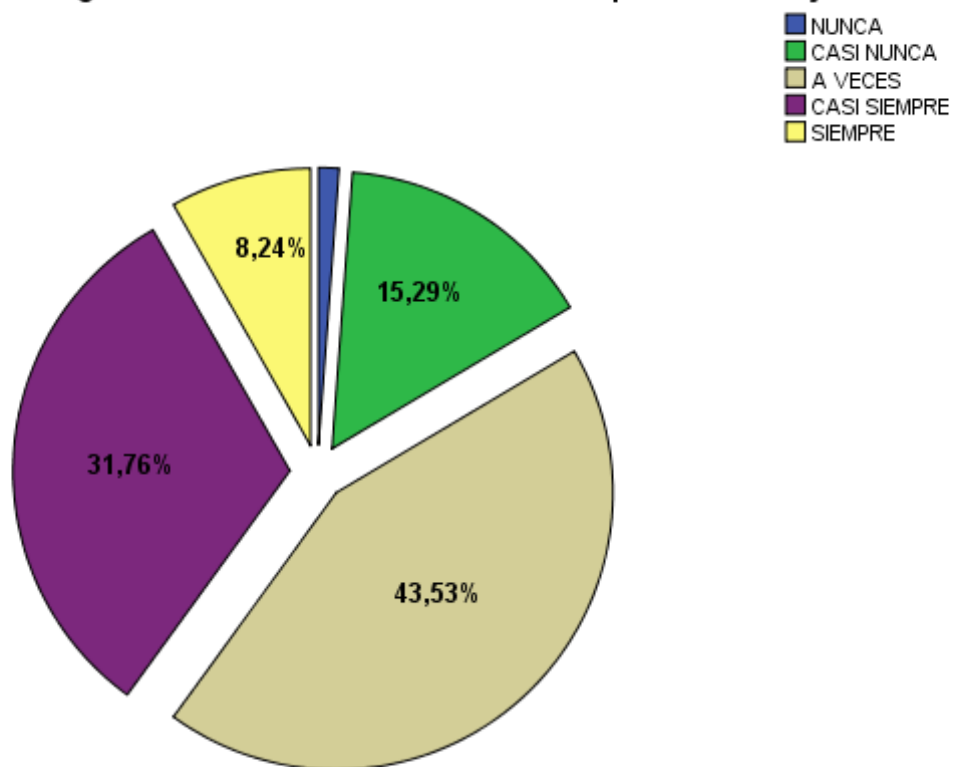


PREGUNTA N° 5

¿El ambiente físico es el adecuado para su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1,2	1,2	1,2
	CASI NUNCA	13	15,3	15,3	16,5
	A VECES	37	43,5	43,5	60,0
	CASI SIEMPRE	27	31,8	31,8	91,8
	SIEMPRE	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

¿El ambiente físico es el adecuado para su trabajo?

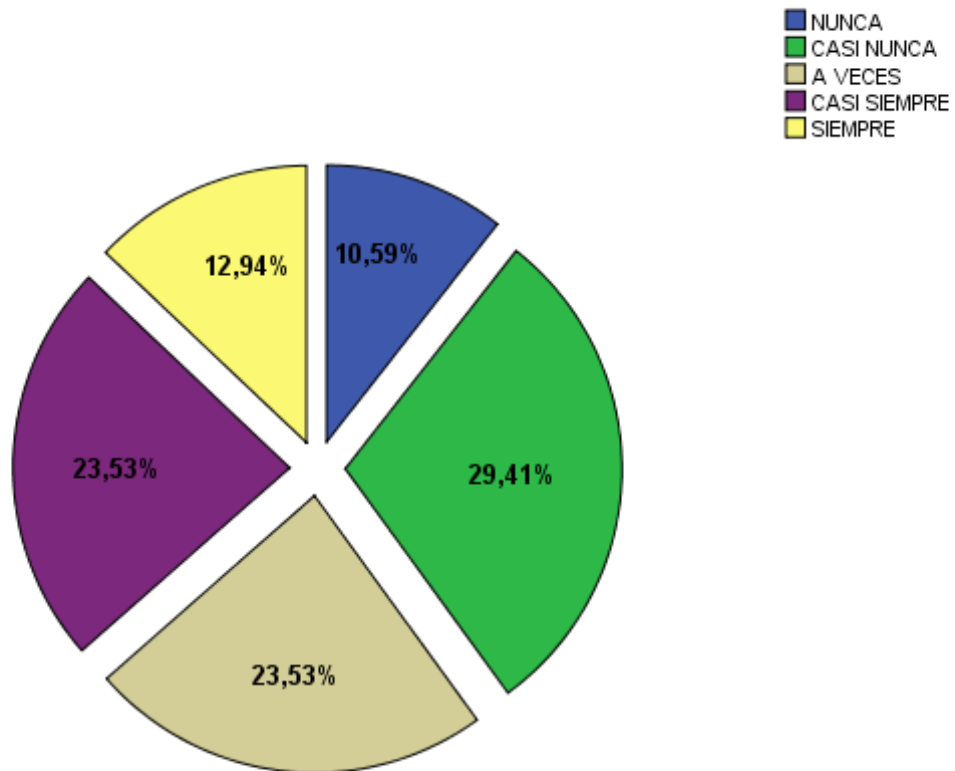


PREGUNTA N° 6

¿El banco le brinda materiales de protección para el cuidado de la salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	10,6	10,6	10,6
CASI NUNCA	25	29,4	29,4	40,0
A VECES	20	23,5	23,5	63,5
CASI SIEMPRE	20	23,5	23,5	87,1
SIEMPRE	11	12,9	12,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

¿El banco le brinda materiales de protección para el cuidado de la salud?

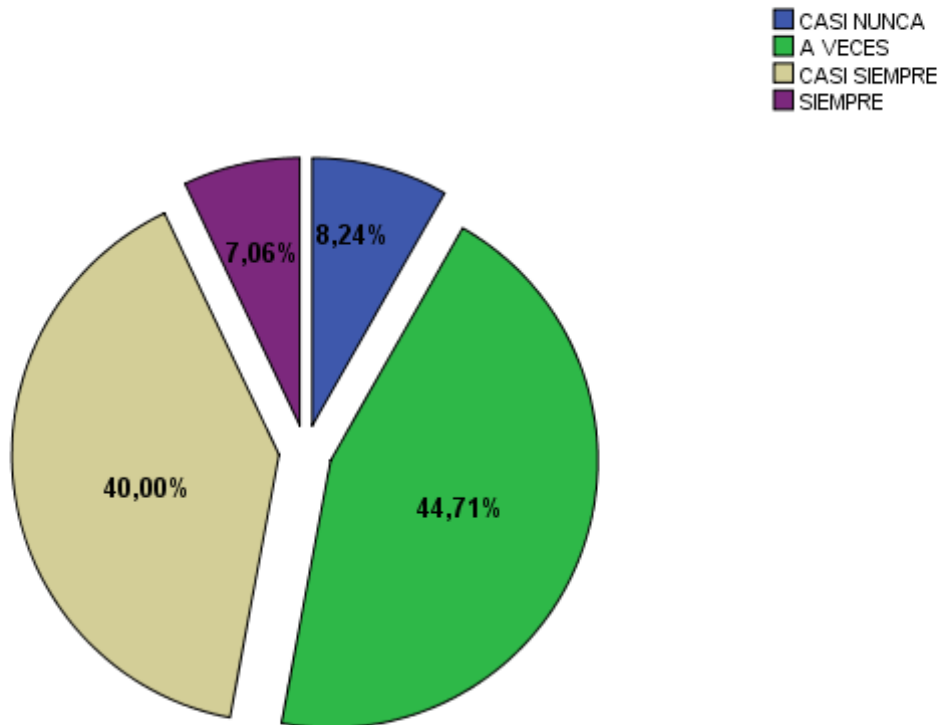


PREGUNTA N° 7

¿El banco le interesa por el cuidado y protección de su personal ante el riesgo de asalto o robo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	8,2	8,2	8,2
	A VECES	38	44,7	44,7	52,9
	CASI SIEMPRE	34	40,0	40,0	92,9
	SIEMPRE	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

¿El banco le interesa por el cuidado y protección de su personal ante el riesgo de asalto o robo?

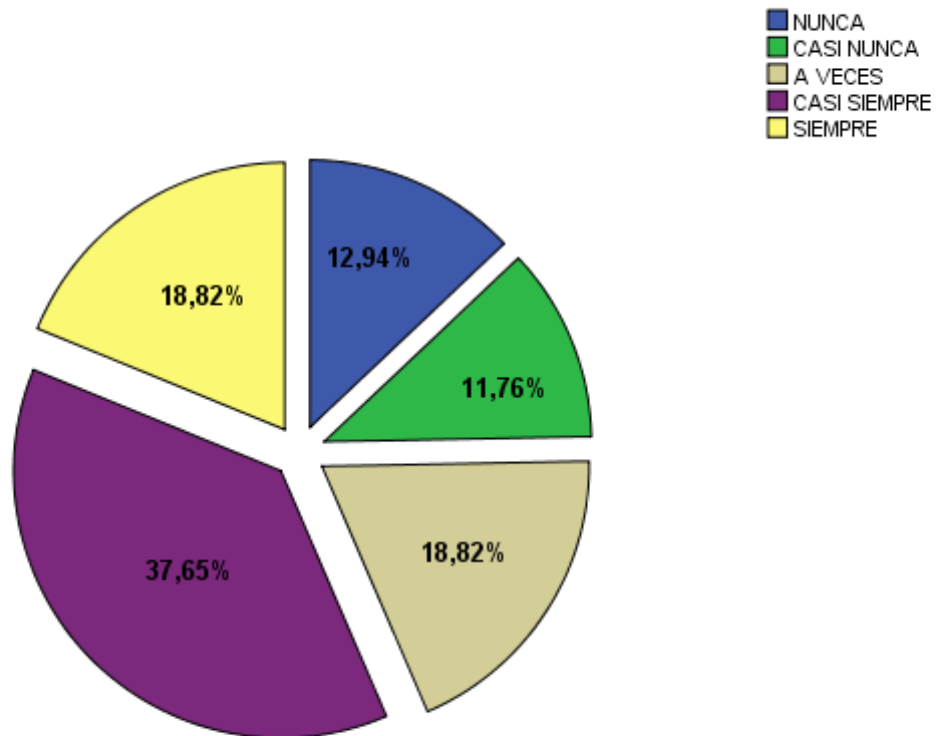


PREGUNTA N° 8

¿El banco realiza actividades de integración para establecer un adecuado clima laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	12,9	12,9	12,9
	CASI NUNCA	10	11,8	11,8	24,7
	A VECES	16	18,8	18,8	43,5
	CASI SIEMPRE	32	37,6	37,6	81,2
	SIEMPRE	16	18,8	18,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

¿El banco realiza actividades de integración para establecer una adecuado clima laboral?

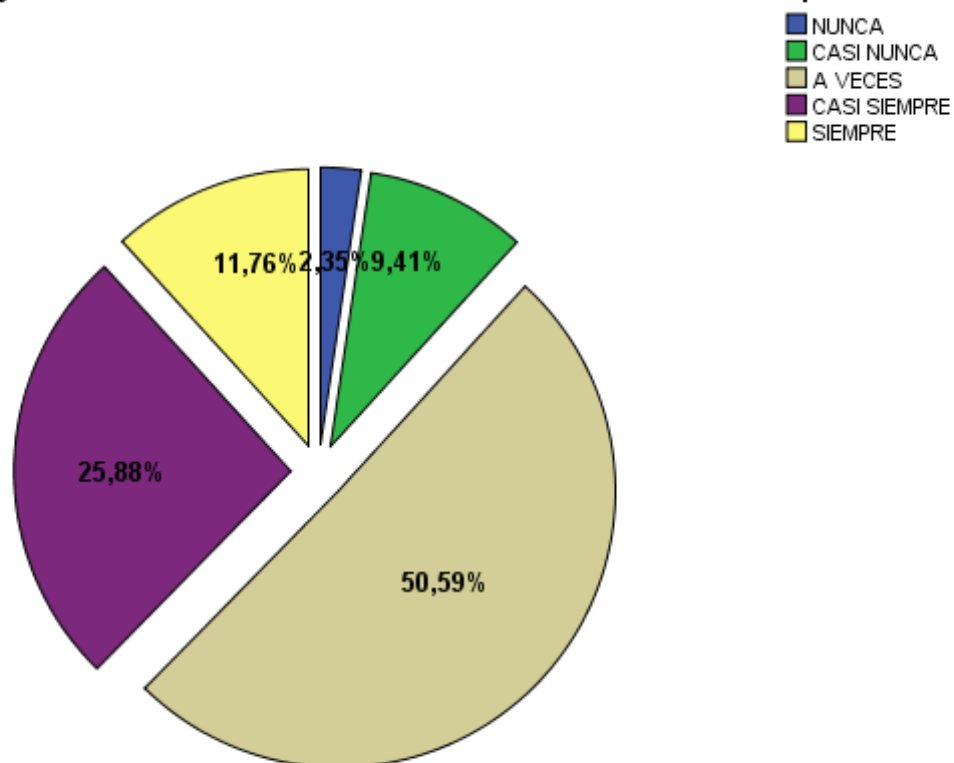


PREGUNTA N° 9

¿Considera ser reconocido como líder entre sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	2,4	2,4	2,4
	CASI NUNCA	8	9,4	9,4	11,8
	A VECES	43	50,6	50,6	62,4
	CASI SIEMPRE	22	25,9	25,9	88,2
	SIEMPRE	10	11,8	11,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

¿Considera ser reconocido como líder entre sus compañeros?

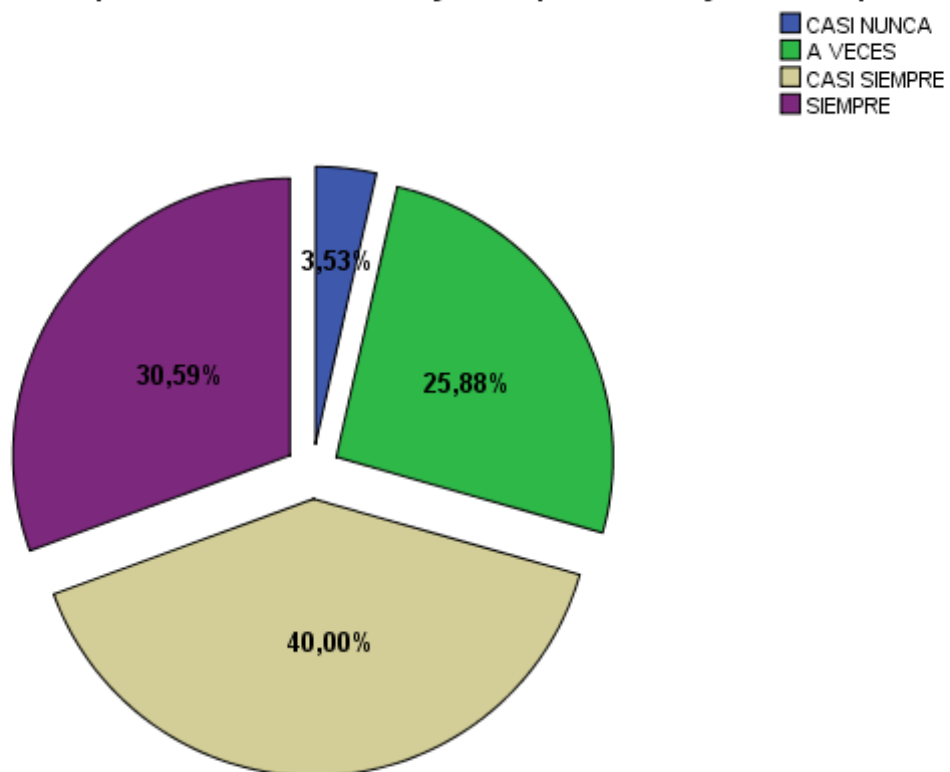


PREGUNTA N° 10

¿Las supervisiones internas ayudan para un mejor desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	3,5	3,5	3,5
	A VECES	22	25,9	25,9	29,4
	CASI SIEMPRE	34	40,0	40,0	69,4
	SIEMPRE	26	30,6	30,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

¿Las supervisiones internas ayudan para un mejor desempeño?



Anexo 8: Autorización de validación del cuestionario



Centro de Lima, 15 de Agosto del 2016

Señores: Universidad César Vallejo

Asunto: Autorización de Aplicación de Investigación de Tesis

Sobre el particular, luego de revisar la tesis titulada: **Motivación laboral y clima organizacional de los asesores de servicio del Banco Continental, territorio Lima Centro**, deseamos manifestarle por medio de este documento, la autorización correspondiente en desarrollar la aplicación del proyecto de investigación, comprometiéndonos en brindarle las herramientas necesarias para la ejecución determinada.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Fernando Queirolo".

42626158

Fernández Queirolo Renato Antonio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MENDOZA PEÑA KATHERINE MAXIMA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MOTIVACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS ASESORES DE SERVICIO DEL BANCO CONTINENTAL, TERRITORIO LIMA CENTRO", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MENDOZA PEÑA KATHERINE MAXIMA DNI: 48119468 ORCID 0000-0002-3525-6589	Firmado digitalmente por: KMENDOZAP el 31-05- 2021 11:14:16

Código documento Trilce: INV - 0208257