



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN
ANALISTAS DE CRÉDITO DE COOPAC GRUPO INVERSIÓN
SUDAMERICANO, AREQUIPA, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Estefani Yuri Corahua Supho

Zenobia Llanllaya Chacnama

Dolka Jackieline Loayza Chávez

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Docente asesor:

Dr. Bladimir Becerra Canales

Código Orcid N°0000-0002-2234-2189

Chincha, Ica, 2021

Asesor:

DR. BLADIMIR BECERRA CANALES

Miembros del jurado:

Dr. Edmundo Gonzales Zavala

Dr. William Chu Estrada

Dr. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

Dedicatoria

El presente estudio lo dedicamos en primer lugar a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar, permitirnos culminar con nuestras metas trazadas y lograr uno de nuestros objetivos más anhelados.

En segundo lugar, a nuestros padres e hija, por su apoyo incondicional, su amor y sacrificio durante el transcurso de nuestra formación profesional.

Mario Rubén Corahua Salcedo y Cristina Supho Puma, Nicolle Kataleya Mamani Llanllaya, Juan Llanllaya Casquina (Q.E.P.D.) y Felicitas Chacnama Sacsi, Marco Antonio Loayza Trejo, Elar Neils Rivas Arias y Nancy Chavez Astoray.

Por último y no menos importante a nuestro asesor Dr. Bladimir Becerra Canales, por haber compartido sus conocimientos, la paciencia y tiempo dedicado en las asesorías brindadas.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por guiarnos y acompañarnos en cada paso que hemos dado a lo largo de nuestras vidas, por brindarnos sabiduría, fortaleza y paciencia en los momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

De igual manera nuestros agradecimientos a la empresa financiera COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, por permitirnos realizar nuestra investigación.

Por último, agradecemos a nuestros hermanos(as), amistades y todos los que nos brindaron apoyo en el desarrollo de nuestra investigación.

RESUMEN

Objetivo: Determinar si existe correlación entre clima laboral y motivación laboral en los analistas de crédito que laboran en la Coopac Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

Material y método: El presente estudio pertenece al enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de corte transversal y de nivel relacional. La información se obtuvo de fuente primaria, la muestra fue de 80 analistas de crédito, quienes respondieron a dos instrumentos de tipo encuesta con variables de caracterización de 50 ítems para variable clima laboral y de 19 ítems para variable motivación laboral. Los datos obtenidos se procesaron con el programa estadístico SPSS-26. Los resultados descriptivos se presentaron con frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, y la prueba de hipótesis se realizó con el estadístico de correlación paramétrica r de Pearson.

Resultados: Los analistas de crédito presentan clima laboral favorable (77.5%) y motivación laboral de nivel medio alto (72.5%). Y al correlacionar el clima laboral y la motivación laboral se obtuvo $p: 0.001$ y $r: 0.378$, esto quiere decir que existe correlación significativa, positiva, de nivel bajo y al 99% de confianza y al 1% de error. De esto se concluye que a mejor clima laboral hay mayor motivación laboral y a peor clima laboral hay menor motivación laboral. Por tanto, el clima laboral se constituye en un factor asociado a la motivación laboral. Similares resultados se obtuvieron al correlacionar las dimensiones de clima laboral con motivación laboral.

Palabras clave: Clima laboral, motivación laboral, clima organizacional.

ABSTRACT

Objective: To determine if there is a relationship between work environment and work motivation in credit analysts working in COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, during the period 2021.

Method: The present study belongs to the quantitative, non-experimental, cross-sectional and relational approach. The information was obtained from a primary source, from a sample of 80 credit analysts, who responded to two survey-type instruments with characterization variables of 50 items for the work environment variable and 19 items for the work motivation variable. The data obtained were processed with the SPSS-26 statistical program. The descriptive results were presented with frequencies, percentages and measures of central tendency, and the hypothesis test was performed with Pearson's r parametric correlation statistic.

Results: Credit analysts have a favorable work environment (77.5%) and medium-high work motivation (72.5%). When correlating work climate and work motivation, $p: 0.001$ and $r: 0.378$ were obtained, which means that there is a significant, positive, low level correlation at 99% confidence and 1% error. From this it can be concluded that the better the work climate, the higher the work motivation and the worse the work climate, the lower the work motivation. Therefore, work climate is a factor associated with work motivation. Similar results were obtained when correlating the dimensions of work climate with work motivation.

Key words: work climate, work motivation, organizational climate.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Palabras Claves.....	vi
Abstract.....	vii
Indice General.....	viii
Indice De Figuras yTablas.....	x
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. Descripción del problema.....	16
2.2. Preguntas de investigación general	18
2.3. Pregunta de Investigación Específicas	18
2.4. Objetivos.....	19
General.....	19
Específicos:.....	19
2.5. Justificación e importancia.....	20
2.6. Alcances y limitaciones	21
III. MARCO TEÓRICO	23
3.1. ANTECEDENTES	23
INTERNACIONAL.....	23
NACIONAL	26
LOCAL	29
3.2. BASES TEÓRICAS.....	33
CLIMA LABORAL:	33
MOTIVACIÓN:	40
3.3. IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES.....	54
IV. METODOLOGÍA.....	55
4.1. Tipo y nivel de la investigación	55
4.2. Diseño de la investigación	55
4.3. Operacionalización de variables	57
4.4. Hipótesis general y específicas.....	58

4.4.1. Hipótesis general.....	58
4.4.2. Hipótesis específicas.....	58
4.5. Población y Muestra.	59
Criterios de inclusión y exclusión:	59
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad	60
4.7. Recolección de datos	60
4.8. Técnica de análisis e interpretación de datos.....	61
V. RESULTADOS.....	62
5.1. Presentación e interpretación de resultados.....	62
PRUEBA DE NORMALIDAD.....	78
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	80
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS.....	98
ANEXO 1	99
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	99
ANEXO 2	100
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	100
CLIMA LABORAL	100
ANEXO 3	106
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	106
MOTIVACIÓN LABORAL	106
ANEXO 4	113
BASE DE DATOS SPSS.....	113
ANEXO 5	115
DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	115
ANEXO 6	118
INFORME DE TURNITIN AL 28% DE SIMILITUD	118
ANEXO 7	120
TOMAS FOTOGRÁFICAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS	120

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Características generales de analistas de crédito.....	62
Tabla 2. Clima laboral en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano.....	64
Tabla 3. Dimensión de autorrealización.....	66
Tabla 4. Dimensión de involucramiento laboral.....	67
Tabla 5. Dimensión de Supervisión.....	68
Tabla 6. Dimensión de comunicación.....	69
Tabla 7. Dimensión de condiciones laborales.....	70
Tabla 8. Motivación laboral en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano...	71
Tabla 9. Correlación entre la variable de clima laboral y la variable motivación laboral.....	72
Tabla 10. Correlación entre la dimensión autorrealización y la variable motivación laboral.....	73
Tabla 11. Correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable de motivación laboral.....	74
Tabla 12. Correlación entre la dimensión supervisión y la variable motivación laboral.....	75
Tabla 13. Correlación entre la dimensión de comunicación y la variable de motivación laboral.....	76
Tabla 14. Correlación entre la dimensión de condiciones laborales y la variable motivación laboral.....	77
Tabla 15. Prueba de hipótesis general.....	80
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1.....	82
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2.....	83
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 3.....	84
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 4.....	85
Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 5.....	86

Gráfico 1. Características generales de analistas de crédito.....	62
Gráfico 3. Dimensión de autorrealización.....	66
Gráfico 4. Dimensión de involucramiento laboral.....	67
Gráfico 5. Dimensión de Supervisión.....	68
Gráfico 6. Dimensión de comunicación.....	69
Gráfico 7. Dimensión de condiciones laborales.....	70
Gráfico 8. Motivación laboral en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano	71
Gráfico 9. Correlación entre la variable de clima laboral y la variable motivación laboral.....	72
Gráfico 10. Correlación entre la dimensión autorrealización y la variable de motivación laboral.....	73
Gráfico 11. Correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable motivación laboral.....	74
Gráfico 12. Correlación entre la dimensión supervisión y la variable de motivación laboral.....	75
Gráfico 13. Correlación entre la dimensión de comunicación y la variable de motivación laboral.....	76
Gráfico 14. Correlación entre la dimensión de condiciones laborales y la variable motivación laboral.....	77

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se aborda la relación entre clima laboral y la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, actualmente el clima laboral en una organización es esencial para un buen desempeño profesional, se entiende que las acciones bien dirigidas dan como resultado un aumento en la producción y a la vez una identidad empresarial, influyendo de una manera muy directa en la motivación.

El clima organizacional es un entorno que existe entre los miembros de una organización. Esto está estrechamente relacionado con el nivel de motivación de los empleados, en particular con los atributos de motivación del entorno organizacional. Por lo tanto, es beneficioso garantizar que se satisfagan las necesidades individuales, que se eleve la moral de los miembros y es desfavorable cuando estas necesidades no se puedan satisfacer. Chiavenato 2011. (Citado por Ernesto Rodríguez 2016).

Estas acciones tienen como objetivo alcanzar las metas de la organización. La motivación es una suma compleja de los impulsos psicológicos de cada persona.

Newstrom (2011). Consideramos de suma importancia citar al autor donde indica que la motivación laboral es: Un conjunto de fuerzas

internas y externas que impulsa a los empleados a elegir cómo actuar de una manera particular frente a una situación.

Desde el punto de vista idealizar este estudio para determinar si existe relación entre clima laboral y motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021, ya que los resultados de esta investigación sobre la relación de las variables mencionadas podrían influir la productividad y buen funcionamiento de la empresa.

Además, esta investigación psicológica se considera como un tema de estudio primordial, ya que en la actualidad se observan dificultades en las organizaciones y no existen suficientes estudios de investigación de nuestras variables clima laboral y motivación laboral en la ciudad de Arequipa, por lo en los siguientes años esto podría servir como referencia para futuras exploraciones. Así mismo la investigación se encuentra dividida en 5 capítulos, los cuales tienen el siguiente orden:

En el primer capítulo se desarrolló la Introducción de la Investigación, donde se narra de manera ordenada y sintetizada la presente investigación. El segundo capítulo aborda el planteamiento del problema, donde desarrollamos la descripción del problema y se pretende comprender cómo un determinado clima laboral afecta en su motivación a los analistas de crédito COOPAC Grupo Inversión Sudamericano. De igual manera se desarrolla el planteamiento del

problema, pregunta de investigación general y las preguntas de específicas la investigación, el objetivo general y específicos, la justificación e importancia, lo que nos lleva a los alcances y limitaciones.

En el tercer capítulo se encuentra el marco teórico, donde desarrollamos los antecedentes de la investigación los cuales se presentan de la siguiente manera: Nivel internacional, nacional y local; también se encuentran las bases teóricas y la identificación de las variables de estudio.

En el cuarto capítulo, se da a conocer el contenido de la metodología del estudio, desarrollando el tipo, nivel y diseño de la investigación, el cuadro de operacionalización de variables, la hipótesis general y específica, la población y muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis e interpretación de datos. En el quinto capítulo se muestran los resultados de la siguiente manera, descripción e interpretación de los resultados junto a la contrastación de hipótesis y discusión de resultados.

Este estudio pretende comprender cómo el clima laboral afecta la falta de motivación de los analistas crédito de COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, para identificar la problemática actual de los analistas de crédito se observa un alto nivel de rotación de personal, durante el año 2021. Debido a ello los trabajadores manifiestan desmotivación, desánimo e incertidumbre y baja producción. Además, es esencial que

las organizaciones contribuyan en la mejora de un clima favorable, que forme seguridad, tolerancia, confianza, adecuadas relaciones, autonomía en sus competencias, de esta manera, se fortalecerá mejor el compromiso e identificación de parte de los colaboradores hacia la empresa.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La motivación es uno de los temas en los que nos enfocamos para comprender el desempeño laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano.

Hoy en día las organizaciones tienen la necesidad de transformarse, cambiar desde el interior de la organización para lograr posicionamiento, de adaptarse a los cambios del entorno, de ser competentes y tiene una duración de tiempo prolongado. Según Peña, Díaz, y Carrillo, 2013 citado por (Manosalva, Manosalva, & Nieves, 2015) los aspectos importantes es la satisfacción laboral, conociendo que es la clave para que toda empresa obtenga buenos resultados es el recurso humano, su trabajo es esencial para cumplir las metas de las organizaciones y lograr un buen clima laboral.

A nivel internacional, las financieras tuvieron que cambiar a cada instante el modelo del clima laboral considerando el objetivo de que cada analista se involucre desde una actitud colaboradora con el área laboral, hasta llegar al punto de lograr un buen ingreso y producción.

A nivel nacional, podemos ver que hoy las organizaciones se basan no solo en lograr los objetivos establecidos sino también en un razonamiento irascible. Como saben, los trabajadores motivados en su campo laboral son mucho más productivos de lo que solían ser. Por lo tanto, las organizaciones de hoy otorgan gran importancia al tema de la motivación laboral y el clima laboral.

A nivel local, la motivación en los trabajadores de las entidades financieras es un problema que se observa con frecuencia en las organizaciones, ya que depende de esta la adecuada realización de sus competencias laborales, generalmente las empresas dedicadas al ámbito financiero requieren de estrategias que les ayuden a mejorar situaciones de desmotivación e insatisfacción laboral de sus trabajadores. Por tal motivo es necesario identificar las estrategias de motivación que se realizan en los trabajadores de las organizaciones, de igual forma conocer el nivel de clima laboral, desde ese punto establecer una relación entre estas dos variables esenciales en el ámbito laboral.

Este estudio pretende comprender cómo el clima laboral afecta la falta de motivación laboral de los analistas crédito de COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, para identificar la problemática actual de los analistas crédito COOPAC Grupo

Inversión Sudamericano, cabe mencionar que actualmente se observa un alto nivel de rotación de personal, durante el año 2021. Debido a ello los trabajadores manifiestan desmotivación, desánimo e incertidumbre y baja producción.

Además, es esencial que las organizaciones contribuyan en la mejora de un clima favorable, que forme seguridad, tolerancia, confianza, adecuadas relaciones, autonomía en sus competencias, de esta manera, se fortalecerá mejor el compromiso e identificación de parte de los colaboradores hacia la empresa.

2.2. Preguntas de investigación general

¿Existe relación entre clima laboral y motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa 2021?

2.3. Pregunta de Investigación Específicas

- ¿Existe relación entre la autorrealización con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano – Arequipa 2021?
- ¿Qué relación existe entre involucramiento laboral con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021?

- ¿Qué relación existe entre la supervisión con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021?
- ¿Existe relación entre la comunicación con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano – Arequipa 2021?
- ¿Existe relación en las condiciones laborales con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021?

2.4. Objetivos

General

Determinar si existe relación entre clima laboral y motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

Específicos:

- Determinar la relación entre la autorrealización con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.
- Conocer la relación entre el involucramiento laboral con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.

- Identificar la relación entre la supervisión con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.
- Demostrar la relación entre la comunicación con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.
- Conocer la relación entre condiciones laborales con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.

2.5. Justificación e importancia

El motivo principal de esta investigación es determinar la relación entre el Clima Laboral y motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021, esto nos permitió conocer la realidad sobre cómo las personas comprenden su trabajo en una determinada organización, es así que la motivación refiere que, al realizar el trabajo, este produce satisfacción y por otra parte el clima laboral permitirá conocer el grado de bienestar.

En los últimos años, el clima laboral y la motivación laboral se ha mostrado como resultado del trato preferencial a los empleados y el desarrollo de los compañeros, así también el mantenimiento de trabajadores motivados y satisfechos, el trabajo y la voluntad de trabajar son puntos importantes dentro

de una entidad., las condiciones que producen un desempeño y liderazgo en la organización como también de la productividad. En nuestro país y específicamente en la región de Arequipa se han realizado estudios sobre clima laboral y motivación laboral.

Esta investigación beneficiara directamente a la empresa financiera donde se realiza el estudio, así como en otras organizaciones se tiene que presentar un adecuado clima laboral para obtener múltiples beneficios a corto y largo plazo, de esta forma el área encargada al conocer los resultados, podrán tomar medidas beneficiosas para la empresa, así mismo se identificarán debilidades y fortalezas por mejorar.

2.6. Alcances y limitaciones

La presente investigación tiene como alcance la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, siendo su población de estudio los analistas de crédito de dicho grupo financiero, así mismo pretendemos identificar la relación entre el clima laboral y la motivación laboral. Esta investigación cuenta con recursos materiales y económicos que son financiados por los investigadores. De la misma manera se cuenta con recursos humanos.

Limitaciones

- Durante el presente estudio se manifestaron las siguientes limitantes:
- La numerosa cantidad de preguntas de uno de los instrumentos puede influir en el resultado de dicha prueba.
- Dificultad en la organización de los grupos para realizar las encuestas.
- Disposición de tiempo de los analistas por sus actividades propias de su organización.
- Realización de la parte estadística del trabajo.
- Dificultad para aplicar los instrumentos de evaluación en los colaboradores, debido a la pandemia por el COVID-19, debemos de cumplir los protocolos de bioseguridad y no general aglomeración.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES

INTERNACIONAL

Cadena E. (2019). Realizó un trabajo de investigación titulado “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincia de Pichincha” (Ecuador). El objetivo general de este estudio es analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral entre los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha, debido a la presencia de los factores de desempeño laboral, como el malestar con el ambiente, bajo reconocimiento, sentimientos de incapacidad, baja productividad, desconocimiento de propósitos de la organización y demás. Se utilizaron estudios cuantitativos y no experimentales en un rango correlacional, transversal y descriptivo sobre una población de 50 trabajadores en el área de operación. En cuanto a la motivación laboral, los resultados de la aplicación del cuestionario de gestión por motivación MbM, muestran que los trabajadores mantienen un nivel medio de necesidades de protección y seguridad, autoestima y autorrealización, a la vez que las necesidades de tipo social y pertenencia muestran rangos bajos. En cuanto al desempeño laboral en la evaluación

el desempeño por competencias, los ejecutivos ocupan un rango destacado en la calidad de trabajo y en liderazgo, así mismo el trabajo en equipo un rango regular. Entonces se concluye que puede existir una relación entre la motivación y el desempeño laboral.

Juárez D. (2016). Realizó un estudio titulado "Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala". El objetivo de este estudio fue esclarecer la relación entre los factores de motivación intrínseca y el desempeño laboral en un grupo de docentes de una escuela privada en la Ciudad de Guatemala. Este estudio se realizó en 32 profesores, incluidos cinco profesores varones de 28 a 54 años y 27 profesoras de 24 a 58 años. Para determinar el nivel de motivación intrínseca, la herramienta utilizada es una escala de tipo Likert que consta de 25 ítems con un rango de puntuación de 1 a 4 puntos. Asimismo, se aplicó una encuesta de autoevaluación para medir el desempeño tanto a los superiores como a los sujetos de estudio puesto que esta encuesta consta de 46 factores divididos en nueve factores de desempeño relacionados a: compromiso, trabajo en equipo, disciplina, comunicación, integridad, adaptabilidad al cambio, productividad, capacidad de aprender / aprendizaje y liderazgo por consiguiente se realizó un estudio descriptivo de correlación en el que el método estadístico fue el

coeficiente de correlación de Pearson para determinar el grado de relación entre los factores motivación intrínseca y el desempeño laboral. La investigación ha demostrado que no existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables. Esto sugiere que la persona motivada intrínsecamente posiblemente pueda hacer el trabajo correctamente o viceversa. Además, no se identificó una diferencia significativa de indicadores de la escala con el desempeño laboral, y no se determinó ninguna relación por la edad o las horas trabajadas. Por tanto, se puede concluir que las personas con altos niveles de motivación intrínseca no perciben los beneficios asociados a este hecho. Además, se recomienda a la empresa encuestada establecer programas regulares de revisión del desempeño, monitorear la situación de los empleados y tomar acciones para la mejora continua.

Montes B, & Contreras L. (2017). Realizo un estudio denominado "Clima organizacional, motivación y sentido de vida en una compañía del sector textil". El objetivo principal de este estudio es comprender la experiencia del clima laboral, la motivación y el sentido de la vida de dos integrantes de una empresa del sector textil. Por lo tanto, se utilizó una estimación cualitativa utilizando una entrevista semiestructurada como herramienta de recolección de información. Los resultados se obtuvieron analizando el contenido de las entrevistas realizadas

con el software ATLAS.ti. Así mismo los resultados muestran que la importancia del entorno organizacional de una empresa depende de las percepciones y significados de sus empleados sobre la empresa donde trabajan y de la misión de sus vidas. Por tanto, el sentido y la motivación juegan un papel primordial en la satisfacción laboral ya que agrega valor a las acciones que se realizan a diario.

NACIONAL

Granda G. (2019). Realizo un estudio titulado “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella - Agencia Bellavista - Callao, periodo 2018” (Lima). El objetivo de esta investigación es demostrar si existe influencia entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella - Agencia Bellavista Callao 2018. Donde el tipo de método es de tipo aplicada, de nivel relacional causal, y de diseño no experimental. La población consta de 28 trabajadores del Banco Falabella de la Agencia Callao Bellavista, dicha muestra es basada en la población. Para determinar la prueba de normalidad se realizó el uso de las estadísticas, así también para la contrastación de hipótesis. Esto nos permitió elegir Shapiro-Wilk ya que la muestra es menor a 50, así mismo de los 28 encuestados el 28,57% (8) están indecisos sobre su motivación debido a que no existe una actitud positiva para influir en el

desempeño del banco, y el 71.3% (20) está de acuerdo con los incentivos que brinda la organización, tanto extrínseca como intrínseca. Concluyendo así que la motivación se considera esencial en el desempeño de los colaboradores del Banco Falabella-Agencia Bellavista Callao 2018, siendo el coeficiente de correlación de 0.690, mientras que la motivación intrínseca y extrínseca no presenta un impacto fuerte en la eficiencia del trabajo y esto toca la rentabilidad de la empresa.

Cuzcano J. (2017). El presente trabajo de investigación titulado “Factores de motivación que están influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena – Agencia Chincha”. Este trabajo se desarrolló con el objetivo de identificar los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Cooperativa Santa María Magdalena-Agencia Chincha. Entre los factores motivadores, se consideraron los factores higiénicos y motivacionales de la teoría de Frederick Irving Haasbekhg. Para el desempeño en el trabajo se utilizó como base la teoría de Idalberto Chiavenato. El tipo de investigación utilizada es la aplicada; el nivel de investigación es descriptivo. correlacional y explicativo. El método de investigación es deductivo, el diseño de la investigación no es experimental internamente y existen conceptos transeccionales o transversales y conceptos transformadores que describen causa

y efecto. La encuesta involucró a 40 analistas de crédito entrevistados donde se usó el método de encuesta (entrevista estructurada). El mismo nos permitió recolectar las percepciones de los empleados sobre su motivación y las percepciones de su supervisor respecto al desempeño laboral de cada analista, seguido a esto se usó el método estadístico Chi Cuadrado y los coeficientes de correlación de Spearman que fueron utilizados en el procesamiento de datos y contrastación de hipótesis, donde se demostró que la motivación influye en la capacidad del analista de crédito para realizar tareas, así también se demostró las hipótesis específicas : el factor de higiene tiene un impacto significativo en el desempeño del analista de crédito y los factores motivacionales que efectivamente influyen en el desempeño laboral de los analistas de la Cooperativa de Santa María Magdalena-Chincha. Así mismo se desarrolló los cuadros estadísticos para el análisis e interpretación del estudio.

Quispe L. (2018). Realizó la tesis titulada “Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco - 2018”. Su objeto general es describir como son los factores que influyen en el clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. El tipo de investigación es descriptivo y su población entrevistada fue el Banco de la Microempresa S.A. que está formado por 24 trabajadores en activo del Banco de la Microempresa S.A. - MIBANCO de Cusco. La muestra encuestada

es para todos los trabajadores ya que se considera un número reducido, donde el análisis de datos utiliza técnicas de análisis descriptivo para dividir las variables en dimensiones y métricas clave y establecer características que describen e interpretan su comportamiento. Las encuestas se desarrollaron utilizando el Programa Paquete Estadístico de Ciencias Sociales (SPSS), que está diseñado para realizar el proceso estadístico de la investigación social. Una vez que se identifican los datos se muestran en tablas y gráficos que reflejan las tendencias relativas y absolutas de cada indicador. Para describir cómo son los factores que influyen en el Clima Organizacional dentro del Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018. Se consideraron los siguientes aspectos: relaciones, liderazgo, igualdad, compromiso, percepción, organización, recompensa.

LOCAL

Zuñiga K. (2018). El tema de investigación se denomina “Motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Trans American Airlines – Estación Arequipa, 2017”, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taca, Estación Arequipa. Para ello, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas a un total de 100 trabajadores de la empresa Taca -Estación Arequipa. El alcance del estudio es correlacional debido a la relación de las variables, así también

se utilizó el paquete de software de análisis estadístico SPSS para procesar los resultados y analizar la relación entre las dos variables investigadas y se comprobó la hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Como resultado, es evidente que los empleados de la empresa TACA S.A no están lo suficientemente motivados para lograr un desempeño laboral efectivo y no están de acuerdo con el hecho de que la motivación tiene un efecto positivo.

Rojas C. (2020). En su informe de estudio titulado “La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero, Arequipa 2019”. El estudio tiene como objetivo determinar el nivel de influencia que tiene la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, de la empresa Graña y Montero en Arequipa. La hipótesis afirma que la motivación intrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del sector de hidrocarburos de Graña y Montero en Arequipa. La muestra estuvo formada por 192 personas que utilizaron dos cuestionarios validados para evaluar la motivación intrínseca y la percepción de su desempeño laboral. El estudio mostró que el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los empleados del sector hidrocarburos, Graña y Montero, fue positivo e importante de esta manera se concluye que a mayor motivación intrínseca será mayor el

desempeño laboral. El nivel de motivación intrínseca de los empleados del sector de hidrocarburos de Graña y Montero es medio, al igual que la percepción del nivel de desempeño de los empleados en el lugar de trabajo es medio.

Cárdenas M. y Tejada J. (2016). Realizaron un estudio titulado “Influencia de la motivación de los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública sobre el clima laboral y planteamiento de una propuesta de estrategias motivacionales” (Arequipa). Siendo sus variables investigadas la motivación y clima laboral, donde el objetivo general de este estudio es determinar la influencia que tiene la motivación de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Arequipa en el Clima Laboral y los objetivos específicos fueron identificar las características del clima laboral de la Sociedad de Beneficencia pública de Arequipa, como segundo objetivo específico es medir el nivel del componente de valor de los empleados de la Beneficencia Pública, como tercer objetivo específico es medir el nivel del componente sobre las expectativas, metas motivadoras y actividades en los trabajadores de la compañía, como cuarto objetivo específico es medir el nivel de factores emocionales hacia los empleados de la Sociedad de Beneficencia Pública de Arequipa y el diseño de las propuestas estratégicas para mejorar el trabajo ambiental en la beneficencia. También se plantea la hipótesis de que es

probable que el nivel de motivación de los trabajadores de la Beneficencia afecte negativamente el entorno laboral, ya que las características del trabajo actúan como la fuerza principal que influye en su comportamiento. Los datos se recopilan a través de un estudio validado y se pasan a un análisis estadístico en el que se investigan las mediciones de la tendencia central y la variabilidad para verificar con la correlación de Pearson. Así mismo la motivación incide negativamente en el clima laboral de los trabajadores de la Beneficencia, y este análisis se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 23. Por lo tanto, como resultado de la encuesta, se hace llegar una propuesta de un seminario sobre estrategias motivacionales como propuesta para mejorar la autorregulación motivacional de los trabajadores de la Beneficencia Pública de Arequipa.

3.2. BASES TEÓRICAS

CLIMA LABORAL:

Forehand y Gilmer, 1965. (Citado por Ortiz y Cruz 2008). Un conjunto de cualidades de la organización, duraderas y fácilmente evaluable que distinguen de una entidad a otra. Son unos estilos de dirección, normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Si bien la medición involucra en la percepción individual, es fundamental en algunos indicadores de estas características.

Reichers y Schneider 1990. (citado por Luis Gomez 2013). Aprecian que el clima laboral está vinculado a un conjunto de percepciones compartidas de las personas sobre su entorno, así también en las políticas, prácticas y procedimientos formales de la organización e informales. En este sentido, la incorporación de factores informales resulta especialmente interesante para comprender el fenómeno, ya que no todo puede cuantificarse o clasificarse razonablemente como inicialmente se desea.

Para otros autores clima y cultura son dos cuestiones relacionadas. Mientras que el clima es expresión de la personalidad de la organización —que según Robbins (1990) puede ser “medida” en grados de temperatura—, la cultura

permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.

También es señalado como aquel ambiente donde se encuentra un grupo de trabajadores demostrando sus capacidades, competencias y aptitudes en relación a un perfil del puesto y conociendo las características del desempeño de cada uno, entendiendo si existe un buen trabajo en equipo, empatía, tolerancia.

Según Palma, S. (2004). clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con las funciones asignadas, el control recibido, el permiso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con otros compañeros y las condiciones laborales que facilitaron el cumplimiento de sus funciones. Los elementos y la estructura del sistema organizativo crean un clima laboral basado en las ideas de los trabajadores de una organización.

La teoría de Litwin y Stringer (1968) se basa en el estudio del comportamiento de los individuos dentro de una organización, relacionando el clima y la motivación, considerando que el clima organizacional está compuesto por factores que pueden ser medidos directa e indirectamente por

los empleados y tiene una gran influencia en su comportamiento y en su motivación. Aguilar y de la Cruz, (2017).

3.2.1.1. Teorías del clima organizacional:

Para abordar el clima organizacional, Likert (1968) publicó la Teoría del Clima Organizacional y este modelo sugiere que las conductas de los empleados están influenciadas por las características de una organización en particular y su interpretación de la información. Por tanto, los empleados pueden establecer el impacto del clima organizacional en relación al comportamiento de los empleados. Arias y Arias, (2014).

Likert, 2014. (Citado en Quispe, 2015). En esta teoría se indica que existen tres variables que determinarán las características de una organización:

- a. **Variables causales:** Están destinados a darle una idea de cómo su organización se desarrolla y logra resultados, a medida que las variables causales cambian en consecuencia, las otras variables también cambian.
- b. **Variables intervinientes:** Son variables esenciales porque pueden medir el estado interno de una organización y se enfocan en el curso que ocurren en estas variables, se reflejan en

diferentes aspectos como la motivación, el desempeño, la actitud y la comunicación.

- c. **Variables finales:** Son los resultados de la influencia de variables causales e intermedias porque muestra el resultado de la organización, como la productividad, los beneficios y el daño de la organización. Las variables afectan en la percepción de los sujetos de una organización respecto al clima laboral.

Luc Brunet menciona a los investigadores James y Jones que definen el clima organizacional a partir de tres aspectos clave.

- a. Mide múltiples atributos de una organización.
- b. Mide la escala percibida de atributos personales: La percepción del clima está vinculada a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y se toma en cuenta su nivel de satisfacción. Los principales defensores de esta tesis mencionan el clima como “elementos meramente individuales relacionados principalmente con los valores y necesidades de los individuos más que con las características de la organización”. Brunet, (1997).

- c. Una medida percibida de los atributos de una organización

La medida múltiple de los atributos organizacionales menciona al clima como: “Un conjunto de características” que:

- a. Explica las características de una organización y cómo se diferencia de los demás en cuanto a (productos, servicios, organigrama, orientación económica), y como son relativamente estables en el tiempo.
- b. Influyen en el comportamiento de las personas dentro de la organización u empresa.

3.2.1.2. Dimensiones del Clima Laboral

a. Autorrealización

Huaita Acha, D., y Luza Castillo, F. (2018). Es aquella aspiración que detecta el trabajador en el área en que se desempeña, entendiendo sus actitudes y aptitudes en relación al puesto de trabajo y que esto sea de ayuda para un buen desarrollo personal y profesional.

b. Involucramiento laboral

Palma 2004. (Citado por Victorio, 2018). Se entiende por involucramiento laboral a la

identificación de los aspectos importantes de la organización, así como los valores, visión y misión.

c. Supervisión

Es aquella acción donde una actividad laboral es controlada, verificada en relación al personal que desempeña una determinada actividad, supliendo aquellas necesidades propias de la empresa. Palma 2004. (Citado por Dávila, 2018).

d. Comunicación

Así mismo, Palma 2004. (Citado por Dávila, 2018). Menciona que la comunicación dentro del clima laboral es un proceso comunicativo donde genera un buen funcionamiento dentro de la empresa, entendiendo que las opiniones, los criterios y las dudas juegan un papel muy importante para resolver los inconvenientes y generen un buen clima laboral.

e. Condiciones laborales

Palma 2004. (Citado por Dávila, 2018). Son estos aspectos propios de la empresa que facilita a los trabajadores a mejorar y cuidar su área de trabajo, brindando las herramientas necesarias para desempeñarse en su puesto de trabajo.

3.2.1.3. IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL

Según, Chirinos, Meriño y Martínez (2018).

A lo largo de los años el clima organizacional ha desarrollado cambios dentro de un marco empresarial donde se ve influenciado la conducta de un trabajador por las actividades que realiza y la importancia de su desempeño, es por eso que la empresa debe estar pendiente de aquellos aspectos que generan desequilibrio en el campo laboral para trabajar en conjunto sin distinción alguna.

Conocer a una empresa significa conocer el área donde se desarrollan las funciones. Entendiendo que el clima organizacional debe generar un ambiente agradable, confortable y tranquilo favorecerá un clima laboral positivo de los trabajadores, ya que ellos cumplen una función de suma importancia para el crecimiento exitoso de la empresa. La organización debe facilitar a los trabajadores los materiales y ambientes necesarios para cumplir las metas propuestas, donde puedan desarrollar sus habilidades y capacidades que beneficiarán a la empresa y sus trabajadores.

MOTIVACIÓN:

Chiavenato (2009). Define la motivación como la sucesión psíquico principal. Así como también la personalidad, la percepción, el aprendizaje y las actitudes, es uno de los elementos más esenciales que nos ayuda a comprender el comportamiento humano. Se ve influenciado por otros procesos mediadores y el contexto externo. La motivación es subjetiva, como los procesos cognitivos.

Motivación según González (2008). Se entiende por motivación la compleja combinación de los procesos psicológicos que regulan el comportamiento humano, identificando el curso (hacia un objeto-meta hallando el objeto evitado), el nivel y el significado de comportamiento (aproximación o evitación).

A medida que esclarecen estos puntos, Newstrom, (2011). Afirma que la motivación del trabajo: Es el conjunto de fuerzas externas e internas que influyen en el empleado a la hora de tomar una decisión y estas acciones están orientadas a lograr las metas de una organización. La motivación es una combinación de capacidades psicológicas en cada empleado.

Según, MacIntyre, MacMaster y Baker (2001) citados en Zulkifli, Kadir y Mohamad (2019), la motivación es esencial en una persona ya que define sus aspectos y cualidades psicológicos en relación al comportamiento frente a una situación específica.

Para Herrera y Zamora (2014). La motivación es la fuerza que posee la persona y la dirige hacia una meta la cual requiere un acto del individuo y acepta la fuerza utilizada para obtenerlo.

Gonzales (2008). Define la motivación como “un conjunto integrado de procesos mentales que regulan inductivamente la conducta, porque conoce la ubicación, la energía y el significado de la conducta”. El autor nos da a entender, que la motivación se puede llegar a incrementar de acuerdo a cada individuo para obtener lo que tanto necesita.

David (2011). Define a la motivación como el proceso de influir en las personas para lograr un objetivo en particular. La motivación explica por qué ciertas personas trabajan con gran ahínco y otras no. Es poco probable que las metas, estrategias y políticas tengan éxito si los gerentes y empleados no están motivados para implementar estrategias formuladas para la mejoría de la empresa. La función de motivación de la administración se compone de al menos cuatro componentes principales: liderazgo, dinámica de grupos, comunicación y

cambio organizacional. Cuando los gerentes y empleados de una organización se esfuerzan por lograr un alto nivel de productividad, demuestra que los estrategias de la empresa son buenos líderes. Los buenos líderes construyen buenas relaciones con sus subordinados, comprenden sus inquietudes y necesidades, dan un buen ejemplo y son justos.

Son las energías internas de una persona que afecta su objetivo, intensidad y perseverancia del comportamiento voluntario, es decir, estar motivados para adquirir un objetivo determinado (dirección), con cierto nivel de esfuerzo (intensidad), por un determinado período (persistencia). Navarro, P. (2010).

3.2.1.4. Importancia del estudio de la motivación

Según Robbins, S. y Judge, T., (2013). La motivación ocupa un papel elemental en discusiones importantes sobre políticos públicos y, como observamos, así también se considera como interrogantes más notables que los líderes tienen que responder.

Motivación es más que un trabajo duro, también refleja la percepción de sus propias habilidades. Autoevalúa su confianza en el éxito.

La motivación está relacionada con el sistema cognitivo del ser humano. De la misma manera Chiavenato, citando a Krech, Cruutchfield y Ballachey, indica que el comportamiento humano está guiado por sus pensamientos, creencias y previsión. La motivación es esencial en las fuerzas positivas e impulsoras, y estas fuerzas se mencionan como desconfianza y deseo (desconfianza, miedo y duda). Este individuo anhela estatus y poder, teme ser rechazado y todo aquello que amenaza a la autoestima. Así mismo, la motivación busca un objetivo específico, para el cual las personas gastan energía. Es así que existen tres premisas que pueden explicar el comportamiento humano.

- a. El comportamiento es el resultado de estímulos internos o externos. Es decir, el comportamiento es causal y ambos son heredados.
- b. Una conducta es motivada y toda conducta humana tiene un propósito, no tiene motivo ni al azar, sino que continuamente es guiado y se dirige a un objetivo.
- c. La conducta está dirigida a un objetivo. Y en el comportamiento existirá una fuerza,

necesidad, deseo o una predisposición. Estas expresiones se designan a los motivos del comportamiento.

3.2.1.5. Ciclo de la motivación:

Ciclo de la motivación Según Chiavenato, (2011). El ciclo de motivación comienza con la aparición de necesidades, que es una motivación duradera que desencadena el comportamiento. Siempre que hay una necesidad, se romperá el equilibrio del cuerpo, resultando en un estado de tensión, insatisfacción, malestar y desequilibrio. Este estado lleva al individuo a tomar comportamientos o acciones que pueden aliviar la tensión o liberarlo de la incomodidad y el desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará que se satisfacen sus necesidades, liberando así la tensión resultante. Cuando se satisface las necesidades, el cuerpo vuelve a su equilibrio anterior para adaptarse al entorno.

3.2.1.6. Tipos de Motivación

En muchos casos, el nivel de motivación de una persona no es directamente proporcional al

valor de lo que lo causa, porque lo que determina la fuerza de la motivación es la importancia que se le otorgue.

Deci y Ryan (2000). Explican los diferentes tipos de motivación y las diferentes fuentes de motivación que los impulsan a adoptar conductas específicas.

a. Motivación extrínseca vs motivación intrínseca

La motivación extrínseca se refiere al estímulo que proviene del exterior. Es así que podemos decir que, la motivación extrínseca es una recompensa externa como la aprobación de los demás o el salario. Esta motivación no debe basarse en el gusto de realizar una secuencia de acciones que componen lo que hacemos, sino por el contrario, en recompensas relacionadas indirectamente.

La motivación intrínseca se refiere al impulso que proviene del interior de un individuo en relación con la autorrealización y el deseo de crecimiento personal. Esta

dinámica está asociada con una mayor productividad, porque cuando eso sucede, el individuo decide no sólo limitarse a cumplir lo necesario para lograr una recompensa, sino también participar únicamente en sus acciones y decidir en poner la mayor parte de su empeño a ello.

b. Motivación positiva vs motivación negativa

La motivación positiva se considera a la sucesión mediante el cual una persona inicia o se mantiene en una conducta. Busca recompensas positivas, ya sean externas o internas (por el placer de una actividad).

La motivación negativa es el proceso en el cual una persona inicia o continúa una conducta para evitar consecuencias desagradables, ya sean externas (castigo, humillación, etc.) o internas (evitando la decepción o el fracaso).

3.2.1.7. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

a. TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW.

Maslow, 1943. Citado por Luis Araya-Castillo, Margarita Pedreros-Gajardo, (2009). Señala que las personas se encuentran motivadas por cinco tipos de necesidades: fisiológicas (alimento, agua y abrigo), de seguridad (protección, orden y estabilidad), sociales (afecto, amistad y sentido de pertenencia), autoestima (prestigio, estatus, autoestima) y de autorrealización (autosatisfacción). Estas necesidades humanas están ordenadas jerárquicamente, algunas tienen prioridad y solo pueden elevarse a necesidades superiores si se satisfacen de manera adecuada.

La satisfacción de las necesidades se da en el orden siguiente, necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad), posteriormente las necesidades secundarias (autoestima, sociales, desarrollo personal). Ello se debe a que la gente trata de satisfacer necesidades básicas y luego necesidades más complejas.

Un aspecto para tomar en consideración en la teoría de Maslow es que una vez que se satisface un conjunto de necesidades, dejan de funcionar como motivadores. Robbins y Coulter, (2005). Lo cual significa que, para incentivar a los empleados a cumplir con su trabajo, será necesario poder satisfacer las necesidades no satisfechas.

Hay poca evidencia empírica para apoyar la teoría de Maslow, pero es ampliamente aceptada por Certo, (2001). Los estudios no respaldan exactamente la existencia de la jerarquía propuesta por el autor (Wahba y Bridwell, 1976). También debe tenerse en cuenta que esta teoría puede ocultar las diferencias en las necesidades secundarias que varían según la persona y la cultura (Daft, 2002). Sin embargo, existe evidencia empírica que respalda la división de necesidades primarias y secundarias. Además, se ha demostrado que las necesidades que motivan a las personas son aquellas que no están satisfechas.

b. TEORÍA DE MCCLELLAND McClelland (1961)

Señale que hay tres motivaciones para las personas, a saber, la necesidad de logro, la necesidad de pertenencia y la necesidad de poder. Algunos autores creen que estas necesidades están motivadas socialmente porque se aprenden de forma inconsciente y son producto de afrontar positivamente el entorno. Ante ello, la importancia indica en que los individuos tiendan a tomar un comportamiento de forma que afecte gravemente el desempeño a muchos trabajos y tareas Naranjo, (2009). Por las razones mencionadas anteriormente, los individuos que muestran una alta necesidad de realización rebuscan distinguirse haciendo cosas buenas y disfrutan de situaciones en las que pueden asumir responsabilidades.

Del mismo modo, las personas que tienen una gran necesidad de poder intentarán controlar a los demás y hacer lo que quieran. Por otro lado, las personas con un alto sentido de pertenencia a menudo se interesan y a

menudo consideran la calidad de sus interrelaciones Santrock, (2002). La semejanza de la teoría de McClelland con el trabajo de Maslow puede mostrar que la potestad se refiere a la relación con los demás, las personas y el estatus y puede considerarse como una clase particular de necesidades sociales o respeto, puede estar relacionado con la necesidad de seguridad. La filiación es más parecido más suave que Maslow llamaría necesidad social. Por otro lado, el éxito puede recordarle ciertas normas de comportamiento relacionados con la autoestima y la autorrealización. Daft, (2002).

c. TEORIA DE X - Y

Actualmente, las teorías X e Y se consideran referentes en los estudios de ciencia administrativa, motivación y vínculos interpersonales, especialmente cuando se observa la relación jefe-colaborador. Las teorías de la motivación de los empleados y las teorías de la gestión están surgiendo sin cesar, por lo que muchas personas en el campo empresarial, incluidos gerentes,

gerentes o personas con colaboradores a cargo, están confundidas y frustradas, tratando de determinar la mejor manera de hacer su trabajo.

Douglas identificó en los individuos dos actitudes. Pudo analizar estas actitudes y relacionarlas con varios aspectos de la conducta y la motivación humana. Estos luego se denominaron Teoría X y Y. y estas tienen las siguientes propiedades muy diferentes, así como: ¿Es una amenaza? ¿Mejorar la eficiencia de su trabajo? o te involucras en las actividades de tu trabajo porque te gusta.

d. TEORÍA “ERG” DE ALDERFER ALDERFER

LA TEORÍA “ERG” DE ALDERFER Alderfer (1969). Reestructuró el modelo de Maslow dividiendo las necesidades en tres categorías: existencia, crecimiento y relación, y las nombro "ERG" (existencia, asociación y crecimiento). El autor identificó las necesidades de supervivencia que se relacionan con las necesidades de los materiales vivos como el alimento y el líquido,

incluidas la necesidad de buscar estabilidad, las relaciones interpersonales y la interacción social con los demás, así como la necesidad de crecimiento o desarrollo.

Para escapar de la crítica de Maslow, Alderfer evitó la jerarquía de necesidades y estableció un sistema nuevo de relación entre ellas, desde la alineación más concreta (necesidades de supervivencia) hasta la más abstracta (desarrollo personal). Además, asume que todos en el trabajo se mueven en "continuidad" en dos direcciones, ya sea en la dirección más concreta o en la dirección más abstracta. Entonces, por ejemplo, si alguien no puede desarrollarse a sí mismo, es probable que se centre en las necesidades materiales. Por otro lado, para una misma persona, estas tres necesidades pueden estar activas al mismo tiempo, sin tener que satisfacer una necesidad para motivar la otra Latham, (2007). Dicho modelo no llegó a ser visto de muchos estudios como el de Maslow, porque a pesar de la intención del autor, debido a la imprecisión del significado de necesidad, los dos esquemas tienen las mismas fallas. Por otro lado, ninguno de estos

dos modelos establece si se puede crear demanda, ni nos permite afirmar si ciertas demandas son más estimulantes que otras.

3.3. IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES

Variables de interés:

- Relación entre clima laboral y motivación laboral

Variables de caracterización:

- Edad
- Sexo
- Ocupación
- Agencia

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación

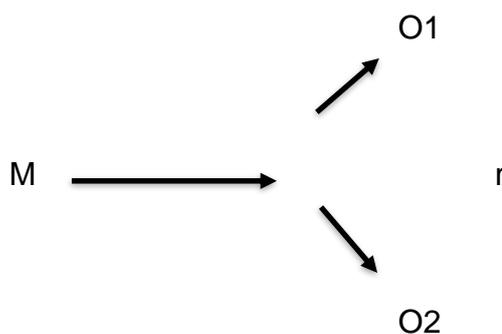
El tipo de investigación, según el número de mediciones es transversal, la recolección de datos se llevará a cabo en un único tiempo.

Por el grado de implicación del investigador en el estudio, es observacional, ya que no se interviene directamente en la población, ni en las variables, se analiza el fenómeno en su contexto natural.

Según el estudio es de enfoque cuantitativo, y es de nivel relacional, establece la relación entre las dos variables; clima laboral y motivación laboral en un tiempo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.2. Diseño de la investigación

De acuerdo al diseño se trata de una investigación no experimental, transversal, correlacional.



Fuente: Fernández Sampieri (2014)

Dónde:

M = Representa la muestra: Personal que labora en la COOPAC

Grupo Inversión Sudamericano

O1 = Representa la variable 1: Clima laboral.

O2 = Representa la variable 2: Motivación Laboral.

r = Representa la relación existente entre Clima Laboral y Motivación Laboral.

4.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALOR FINAL	ESCALAS DE MEDICIÓN
V1 CLIMA LABORAL	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal • Desarrollo profesional • Superación profesional 	1,6,11,16,21,26,31,36,4 1 y 46	Muy favorable: 210 – 250 Favorable: 170 – 209 Media: 130 – 169 Desfavorable: 90 – 129 Muy desfavorable: 50 - 89	Ordinal
	Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Identificación • Compromiso 	2,7,12,17,22,27,32,37,4 2 y 47		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Evaluación 	3,8,13,18,23,28,33,38,4 3 y 48		
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Comunicación interna • Comunicación externa 	4,9,14,19,24,29,34,39,4 4 y 49		
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología • Elementos materiales 	5,10,15,20,25,30,35,40, 45 y 50		
V2 MOTIVACIÓN LABORAL	Dimensión 1 Desmotivación (D)	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de esfuerzo. • Significado erróneo del trabajo. • Falta de objetivos 	2, 15 y 16	Nivel alto: 106- 133 Nivel medio alto: 78 – 105 Nivel medio bajo: 49 – 77 Nivel bajo: 19 - 48	Ordinal
	Dimensión 2 Regulación Externa (RE).	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrarle a los demás que sí puede • Busca la aceptación de su trabajo por los demás. • Comodidad en obedecer valores. 	3, 8, 9, 10, 14 y 17		
	Dimensión 3 Regulación Introyectada (RI)	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por el reconocimiento. • Busca el respeto de los demás. 	1, 5, 7 y 19		
	Dimensión 4 Regulación Identificada (RID)	<ul style="list-style-type: none"> • Asumir como propios los objetivos. • Identificación con las actividades, valores y objetivos 	4, 11 y 18		
	Dimensión 5 Motivación intrínseca (MI)	<ul style="list-style-type: none"> • Impulso interno por esforzarse en el trabajo 	6, 12 y 13		

4.4. Hipótesis general y específicas

4.4.1. Hipótesis general

Es probable que exista relación entre clima laboral y motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa 2021.

4.4.2. Hipótesis específicas

- Es probable que exista relación entre la autorrealización con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.
- Es probable que exista relación entre el involucramiento laboral con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.
- Es probable que exista relación entre la supervisión con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.
- Es probable que exista relación entre la comunicación con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.

- Es probable que exista relación entre condiciones laborales con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.

4.5. Población y Muestra.

4.5.1. Población.

La población está conformada por 80 analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano donde la información fue extraída de sus planillas de recursos humanos (2021).

4.5.2. Muestra.

El tamaño de la muestra está representado por el 100% de la población, en consecuencia, se compone de 80 analistas de crédito.

Criterios de inclusión y exclusión:

a. Criterios de inclusión:

- Analistas de crédito de Grupo Inversión Sudamericano.
- Trabajadores de Grupo Inversión Sudamericano.
- Trabajadores que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Personal que no labore en Grupo Inversión Sudamericano.
- Personal que no desempeñan el cargo de analista de crédito de Grupo Inversión Sudamericano.

4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos: la ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC, cuyas dimensiones son las siguientes: autorrealización, supervisión, involucramiento laboral, condiciones laborales y comunicación; y por otra parte tenemos ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL (R-MAWS), cuyas dimensiones son las siguientes: motivación intrínseca, regulación externa, regulación identificada, regulación introyectada y desmotivación.

4.7. Recolección de datos

En esta investigación se utilizó la técnica tipo encuesta y como instrumento dos cuestionarios: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC y ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL (R-MAWS) donde las cuales se consideran diferentes preguntas en relación a la investigación, y son diseñadas con el propósito de obtener información sobre el clima laboral y la motivación laboral.

Se evaluó de manera grupal a los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, donde inicialmente se les explicará la importancia de dicha investigación y se les dará a conocer detalladamente la manera de resolución para cada instrumento de evaluación.

4.8. Técnica de análisis e interpretación de datos.

El procesamiento de los datos se hizo de la siguiente manera: Clasificación, codificación, tabulación y análisis e interpretación de datos, el último incluye:

Análisis estadístico correlacional: Se hizo un análisis bivariado de las variables clima laboral y motivación laboral:

- Para variables cualitativas se describieron en frecuencia absoluta (F) y frecuencia relativa (%).
- Para variables Cuantitativas se describieron sus promedios, la moda, el mínimo, máximo, etc.

Análisis estadístico inferencial: Para el objetivo estadístico correlacionar (Clima laboral y motivación laboral), la contrastación de la hipótesis se realizó mediante R de Pearson, siguiendo el procedimiento del Ritual de Significancia Estadística, considerando un valor de $p < 0.05$ como diferencia significativa entre los valores obtenidos de las variables.

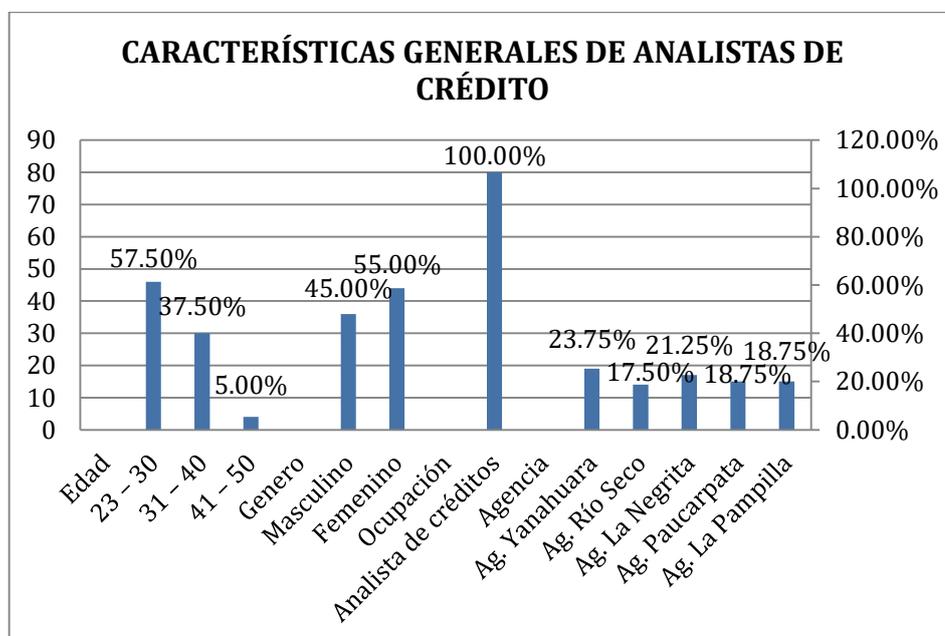
V. RESULTADOS

5.1. Presentación e interpretación de resultados

Tabla 1. Características generales de analistas de crédito.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Edad		
23 – 30	46	57.5
31 – 40	30	37.5
41 – 50	4	5.0
Genero		
Masculino	36	45.0
Femenino	44	55.0
Ocupación		
Analista de créditos	80	100.0
Agencia		
Ag. Yanahuara	19	23.8
Ag. Río Seco	14	17.5
Ag. La Negrita	17	21.3
Ag. Paucarpata	15	18.8
Ag. La Pampilla	15	18.8

Gráfico 1. Características generales de analistas de crédito.



Dentro de la variable edad, se encontró que el 57.5% (46/80) tenía entre 23 a 30 años, el 37.5% (30/80) 31 a 40 años y 5% (4/80) 41 a 50 años.

En cuanto al género de los participantes, el 55% (44/80) son del sexo femenino y el 45% (36/80) masculino.

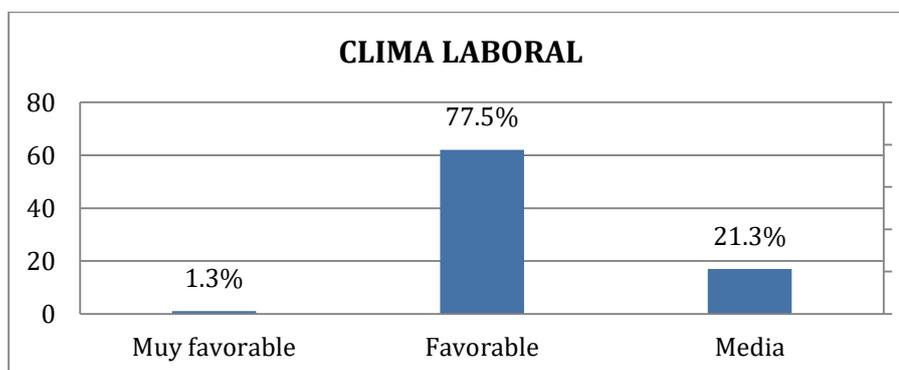
Respecto a la ocupación de los participantes el 100% (80/80) son analistas de crédito.

Finalmente, en cuanto a la agencia a la que pertenecen los participantes, un 23.8% pertenecen a la agencia de Yanahuara, 21.3% a la agencia La Negrita, 18.8% a la agencia Paucarpata, 18.8% a la agencia Paucarpata y 17.5% a la agencia de Río Seco.

Tabla 2. Clima laboral en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano

CLIMA LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	1	1,3
Favorable	62	77,5
Media	17	21,3
Total	80	100,0
Media (promedio)		181,46
Mediana		181,00
Moda		174,00 ^a
Desv. Desviación		15,93
Mínimo		140,00
Máximo		217,00

Gráfico 2. Clima laboral en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano



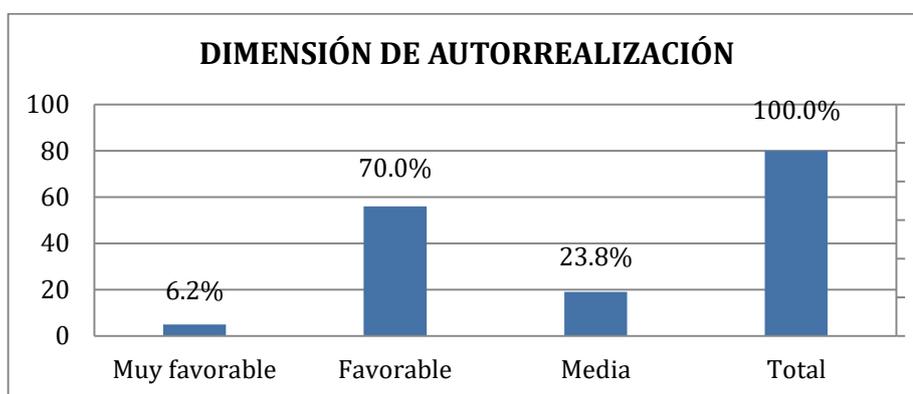
En la tabla y gráfico 2, se observa en cuanto a la variable clima laboral, el 1,3% (1/80) de analistas percibe un nivel muy favorable; 77,5% (62/80) favorable y 21,3% (17/80) de nivel media. Se puede constatar que en mayor proporción los

analistas de crédito, tienen una percepción de nivel favorable sobre el clima laboral.

Tabla 3. Dimensión de autorrealización

Dimensión de autorrealización	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	5	6,2
Favorable	56	70,0
Media	19	23,8
Total	80	100,0

Gráfico 3. Dimensión de autorrealización

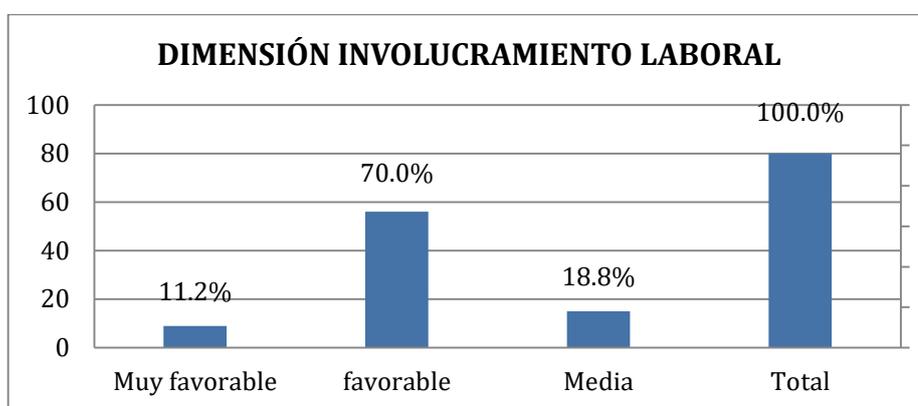


Se muestra la tabla y gráfico 3, la dimensión de autorrealización donde indica que un 70% (56/80) de analistas percibe un nivel favorable, el 23,8% (19/80) nivel medio y el 6,3% (5/80) nivel muy favorable. Se puede constatar que en mayor proporción los analistas de crédito, tienen una percepción de la dimensión autorrealización en nivel favorable.

Tabla 4. Dimensión de involucramiento laboral

Dimensión Involucramiento Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	9	11,2
Favorable	56	70,0
Media	15	18,8
Total	80	100,0

Gráfico 4. Dimensión de involucramiento laboral

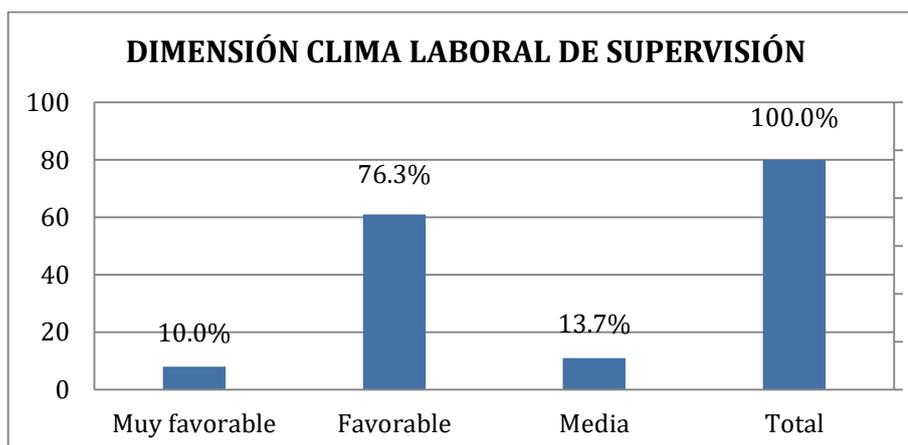


Siendo la tabla y gráfico 4, se muestra la dimensión de involucramiento laboral que un 70% (56/80) de analistas percibe un nivel favorable, el 18,8% (15/80) nivel medio y 11,3% (9/80) nivel muy favorable. Se puede constatar que en mayor proporción los analistas de crédito, tienen una percepción de la dimensión involucramiento laboral en nivel favorable.

Tabla 5. Dimensión de Supervisión

Dimensión clima laboral de supervisión	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	8	10,0
Favorable	61	76,3
Media	11	13,7
Total	80	100,0

Gráfico 5. Dimensión de Supervisión

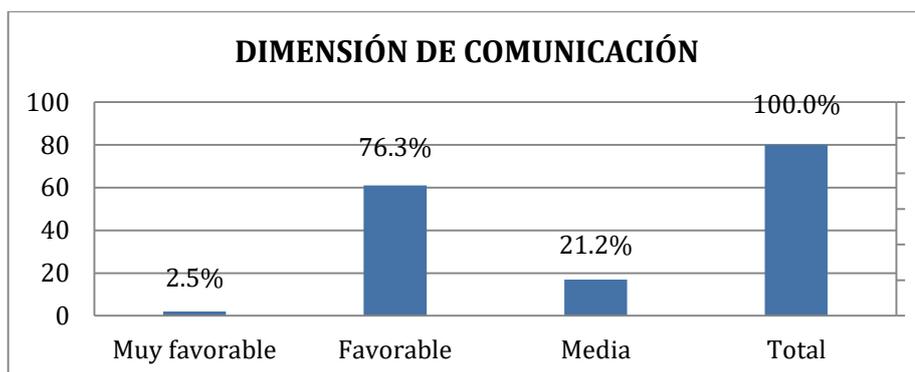


Damos a conocer la tabla y gráfico 5, que la dimensión supervisión indica el 76,3% (61/80) de analistas percibe un nivel favorable, el 13,8% (11/80) nivel medio y 10,0% (8/80) nivel muy favorable. Se puede constatar que en mayor proporción los analistas de crédito, tienen una percepción de la dimensión supervisión en nivel favorable.

Tabla 6. Dimensión de comunicación

Dimensión de comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	2	2,5
Favorable	61	76,3
Media	17	21,2
Total	80	100,0

Gráfico 6. Dimensión de comunicación

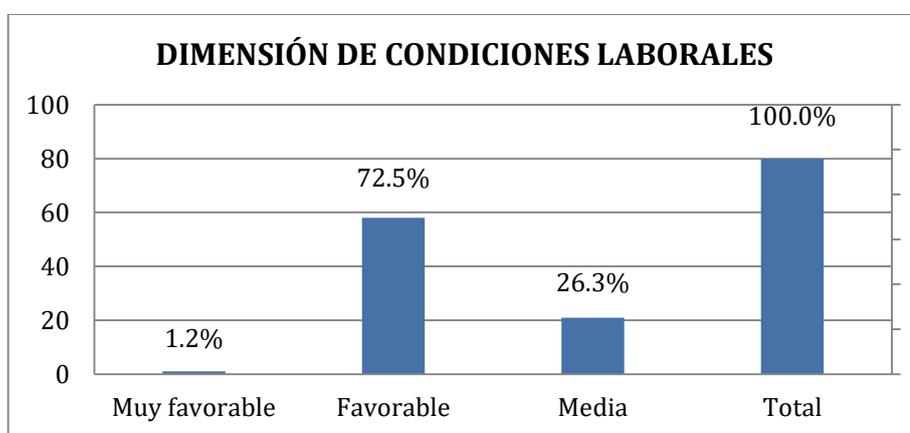


En la tabla y gráfico 6, se observa en cuanto a la dimensión comunicación, el 76,3% (61/80) de analistas percibe un nivel favorable, el 21,3% (17/80) nivel medio y 2,5% (2/80) nivel muy favorable. Se puede constatar que en mayor proporción los analistas de crédito, tienen una percepción de la dimensión comunicación en nivel favorable.

Tabla 7. Dimensión de condiciones laborales

Dimensión de condiciones laborales	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	1	1,2
Favorable	58	72,5
Media	21	26,3
Total	80	100,0

Gráfico 7. Dimensión de condiciones laborales

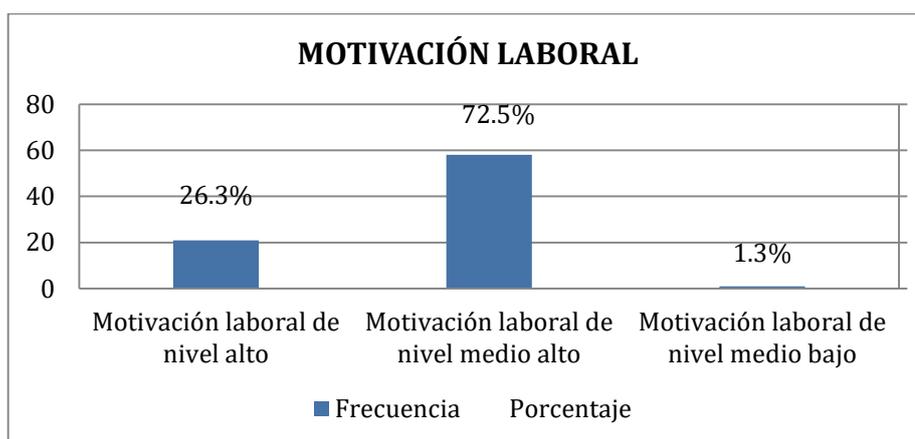


Denota la tabla y gráfico 7, la dimensión de condiciones laborales, el 72,5% (58/80) de analistas percibe un nivel favorable, el 26,3% (21/80) nivel medio y 1,3% (1/80) nivel muy favorable. Se puede constatar que en mayor proporción los analistas de crédito, tienen una percepción de la dimensión condiciones laborales en nivel favorable.

Tabla 8. Motivación laboral en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano

MOTIVACIÓN LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Motivación laboral de nivel alto	21	26,3
Motivación laboral de nivel medio alto	58	72,5
Motivación laboral de nivel medio bajo	1	1,3
Total	80	100,0
Media		99,77
Mediana		98,50
Moda		97,00
Desv. Desviación		8,84
Mínimo		74,00
Máximo		119,00

Gráfico 8. Motivación laboral en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano



Fuente: Elaboración propia.

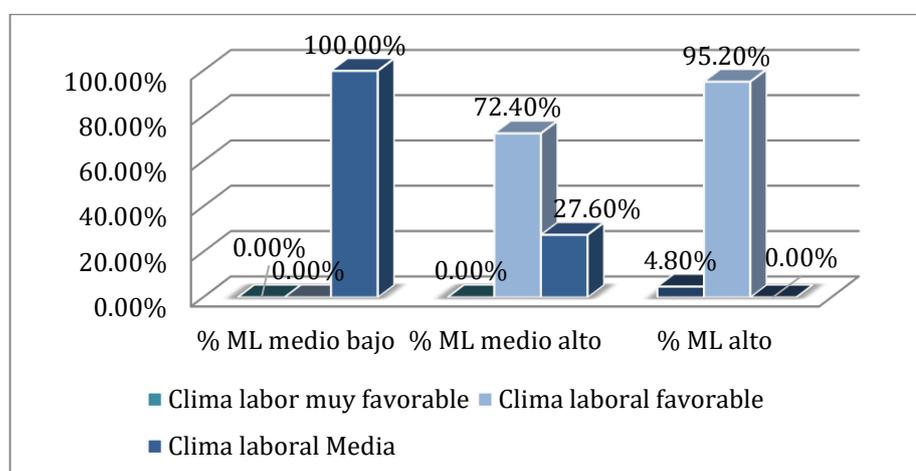
Por otra parte, en la tabla y gráfico 8, observamos en cuanto a la variable motivación laboral, el 26.3% (21/80) analistas de crédito tienen un nivel de motivación alto; 72.5% (58/80) nivel de motivación medio alto y el 1.3% (1/80) nivel de motivación medio bajo. Se puede constatar que en mayor proporción los analistas de crédito, tienen un nivel de motivación medio alto.

Tabla 9. Correlación entre la variable de clima laboral y la variable motivación laboral

		Motivación Laboral						TOTAL	
		Medio bajo		Medio alto		Alto		F %	
		F	%	F	%	F	%		
Clima Laboral	Muy favorable	0	0,0	0	0,0	1	4,8	1	1,3
	Favorable	0	0,0	42	72,4	20	95,2	62	77,5
	Media	1	100,0	16	27,6	0	0,0	17	21,3
TOTAL		1	100,0	58	100,0	21	100,0	80	100,0

$X^2_f: 9.4877$ $X^2_c: 13.107$ $Gf: 4$ $p: 0.001$

Gráfico 9. Correlación entre la variable de clima laboral y la variable motivación laboral



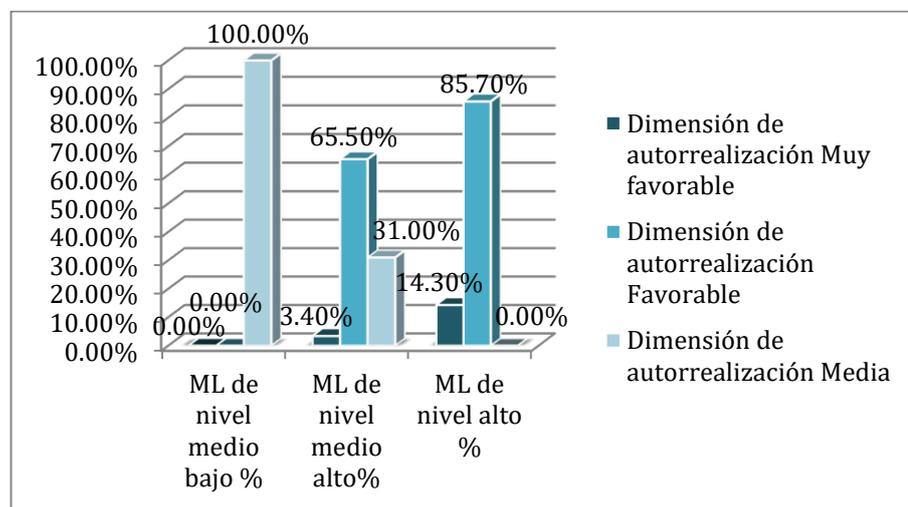
En la tabla de contingencia (tabla 9) se puede apreciar las siguientes coincidencias más importantes: el 95.2% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben un clima laboral favorable, el 4.8% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben un clima laboral muy favorable; el 72.4% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben un clima laboral favorable, el 27.6% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben un clima laboral media y el 100% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio bajo perciben un clima laboral media.

Tabla 10. Correlación entre la dimensión autorrealización y la variable motivación laboral.

	Motivación laboral						TOTAL	
	Medio bajo		Medio alto		Alto			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy favorable	0	0,0	2	3,4	3	14,3	5	6,3
Favorable	0	0,0	38	65,5	18	85,7	56	70,0
Media	1	100,0	18	31,0	0	0,0	19	23,8
TOTAL	1	100,0	58	100,0	21	100,0	80	100,0

$\chi^2_f: 9.4877$ $\chi^2_c: 13.299$ Gl: 4 p: 0.000

Gráfico 10. Correlación entre la dimensión autorrealización y la variable de motivación laboral



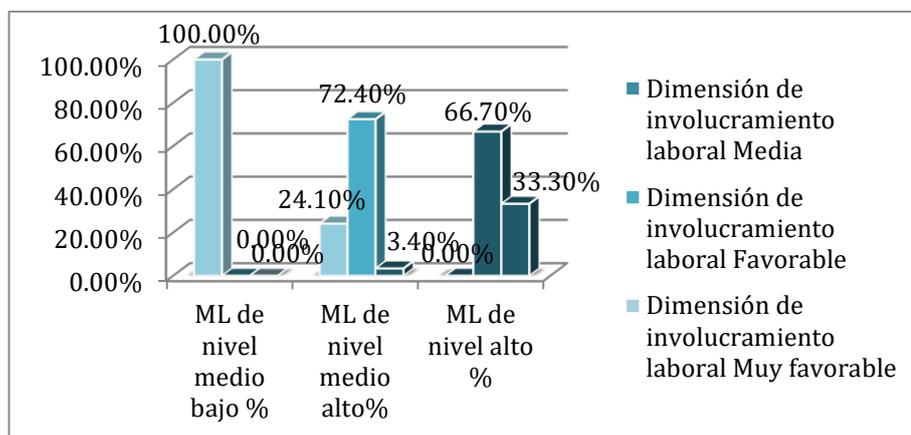
En la tabla de contingencia (tabla 10) se puede apreciar las siguientes coincidencias más importantes: el 85.7% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben una autorrealización favorable, el 14.3% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben una autorrealización muy favorable; el 65.5% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben un clima laboral favorable, el 31% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben una autorrealización media, el 3.4% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben una autorrealización muy favorable y el 100% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio bajo perciben una autorrealización media.

Tabla 11. Correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable de motivación laboral

		Motivación Laboral						TOTAL	
		Medio bajo		Medio alto		Alto		F	%
		F	%	F	%	F	%		
Dimensión de involucramiento laboral	Media	1	100,0	14	24,1	0	0,0	15	18,8
	Favorable	0	0,0	42	72,4	14	66,7	56	70,0
	Muy favorable	0	0,0	2	3,4	7	33,3	9	11,3
TOTAL		1	100,0	58	100,0	21	100,0	80	100,0

$\chi^2_f: 9.4877$ $\chi^2_c: 21.492$ Gl: 4 p: 0.000

Gráfico 11. Correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable motivación laboral



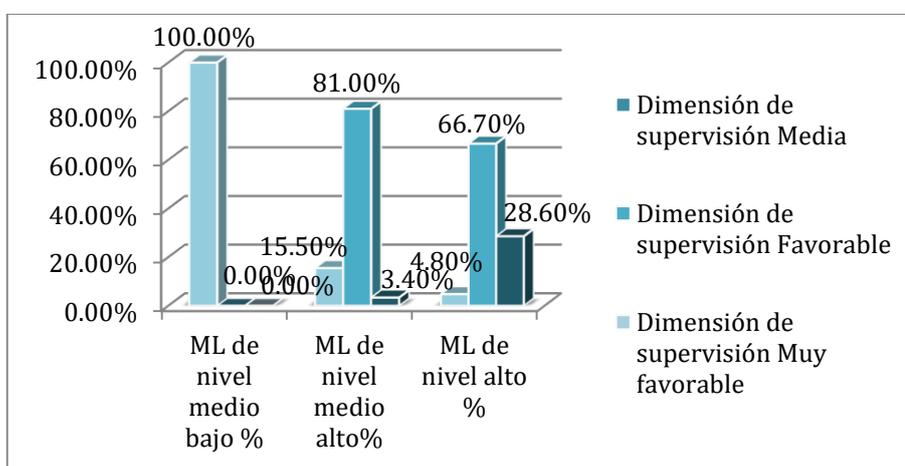
En la tabla de contingencia (tabla 11) se puede apreciar las siguientes coincidencias más importantes: el 66.7% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben un involucramiento laboral favorable, el 33.3% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben un involucramiento laboral muy favorable; el 72.4% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben un involucramiento laboral favorable, el 24.1% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben un involucramiento laboral media, el 3.4% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben un involucramiento laboral muy favorable y el 100% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio bajo perciben un involucramiento laboral media.

Tabla 12. Correlación entre la dimensión supervisión y la variable motivación laboral

		Motivación Laboral						TOTAL	
		Medio bajo		Medio alto		Alto			
		F	%	F	%	F	%	F	%
Dimensión clima laboral de supervisión	Media	1	100,0	9	15,5	1	4,8	11	13,8
	Favorable	0	0,0	47	81,0	14	66,7	61	76,3
	Muy favorable	0	0,0	2	3,4	6	28,6	8	10,0
Total		1	100,0	58	100,0	21	100,0	80	100,0

χ^2_t : 9.4877 χ^2_c : 17.798 Gl: 4 p: 0.001

Gráfico 12. Correlación entre la dimensión supervisión y la variable de motivación laboral



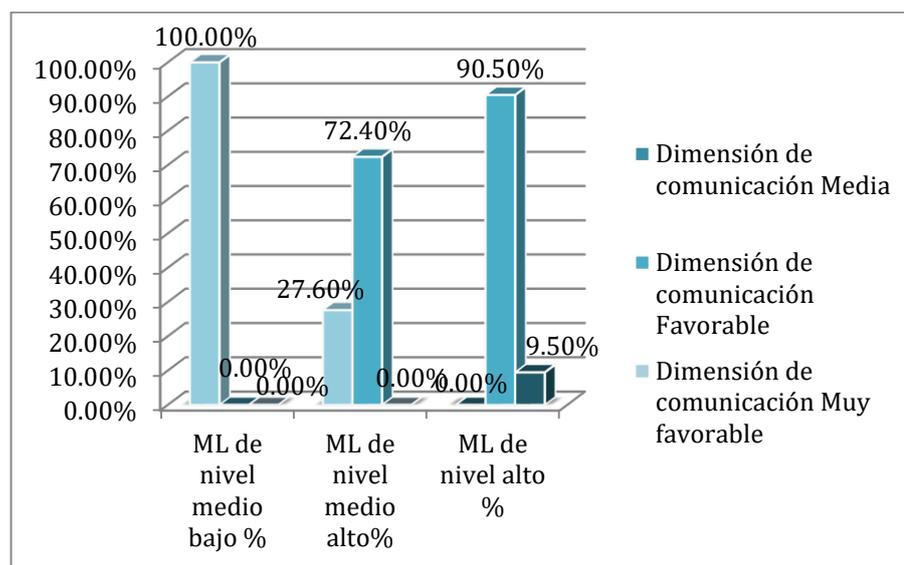
En la tabla de contingencia (tabla 12) se puede apreciar las siguientes coincidencias más importantes: el 66.7% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben una supervisión favorable, el 28.6% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben una supervisión muy favorable, el 4.8% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben una supervisión media; el 81% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben una supervisión favorable, el 15.5% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben una supervisión media, el 3.4% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben una supervisión favorable y el 100% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio bajo perciben una supervisión media.

Tabla 13. Correlación entre la dimensión de comunicación y la variable de motivación laboral

		Motivación Laboral						TOTAL	
		Medio bajo		Medio alto		Alto		F	%
Dimensión de comunicación		F	%	F	%	F	%	F	%
	Media	1	100,0	16	27,6	0	0,0	17	21,3
	Favorable	0	0,0	42	72,4	19	90,5	61	76,3
	Muy favorable	0	0,0	0	0,0	2	9,5	2	2,5
TOTAL		1	100,0	58	100,0	21	100,0	80	100,0

$X^2_c: 9.4877$ $X^2_c: 15.528$ $Gl: 4$ $p: 0.000$

Gráfico 13. Correlación entre la dimensión de comunicación y la variable de motivación laboral



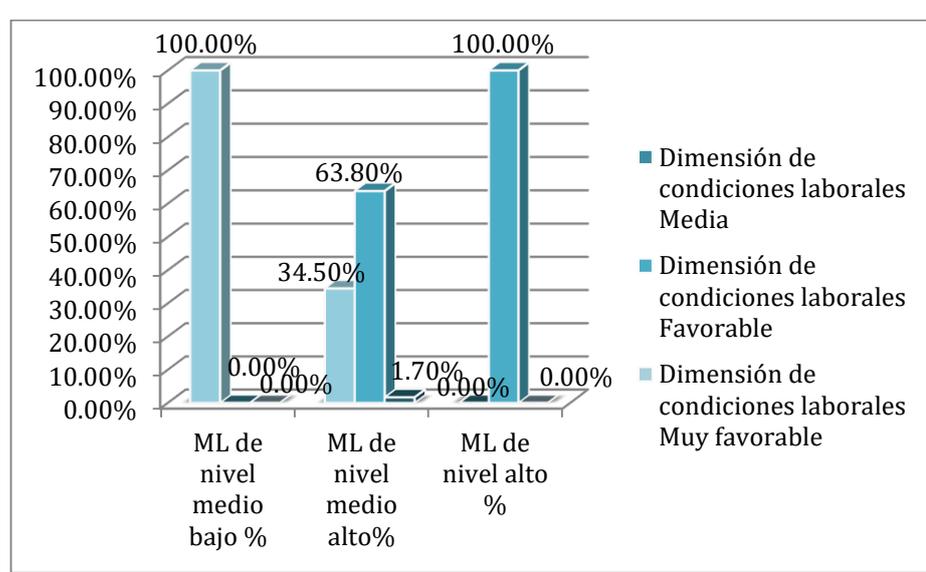
En la tabla de contingencia (tabla 13) se puede apreciar las siguientes coincidencias más importantes: el 90.5% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben una comunicación favorable, el 9.5% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben una comunicación muy favorable; el 72.4% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben una comunicación favorable; el 27.6% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben una comunicación media y el 100% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio bajo perciben una comunicación media.

Tabla 14. Correlación entre la dimensión de condiciones laborales y la variable motivación laboral

		Motivación Laboral						TOTAL	
		Medio bajo		Medio alto		Alto		F %	
		F	%	F	%	F	%		
Dimensión de condiciones laborales	Media	1	100,0	20	34,5	0	0,0	21	26,3
	Favorable	0	0,0	37	63,8	21	100,0	58	72,5
	Muy favorable	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	1,3
TOTAL		1	100,0	58	100,0	21	100,0	80	100,0

χ^2_t : 9.4877 χ^2_c : 12.983 Gl: 4 p: 0.002

Gráfico 14. Correlación entre la dimensión de condiciones laborales y la variable motivación laboral



En la tabla de contingencia (tabla 14) se puede apreciar las siguientes coincidencias más importantes: el 100% de analistas que tienen motivación laboral de nivel alto perciben condiciones laborales favorables; el 63.8% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben condiciones laborales favorables, el 34.5% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben condiciones laborales medias, el 1.7% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio alto perciben condiciones laborales muy favorables y el 100% de analistas que tienen motivación laboral de nivel medio bajo perciben condiciones laborales medias.

PRUEBA DE NORMALIDAD

El ritual de la significancia estadística (variable clima laboral)

1	<p>Plantear Hipótesis</p> <p>Ho: La distribución de la variable clima laboral NO es distinta a la distribución normal (tiene distribución normal).</p> <p>H1: La distribución de la variable clima laboral es distinta a la distribución normal (Tiene distribución normal, tiene normalidad).</p>
2	<p>Establecer un nivel de significancia</p> <p>Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ 0,05</p>
3	<p>Estadístico de prueba</p> <p>a.) Kolmogorov-Smirnov</p>
4	<p>Valor calculado: 0,064</p> <p>Valor de P= 0,200</p> <p>Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)</p> <p>La distribución de la variable clima laboral es distinta a la distribución normal (Tiene distribución normal, tiene normalidad).</p>

El ritual de la significancia estadística (variable motivación laboral)

1	<p>Plantear Hipótesis</p> <p>Ho: La distribución de la variable motivación laboral NO es distinta a la distribución normal (tiene distribución normal).</p> <p>H1: La distribución de la variable motivación laboral es distinta a la distribución normal (Tiene distribución normal, tiene normalidad).</p>
2	<p>Establecer un nivel de significancia</p> <p>Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$ 0,05</p>
3	<p>Estadístico de prueba</p> <p>b.) Kolmogorov-Smirnov</p>
4	<p>Valor calculado: 0,085</p> <p>Valor de P= 0,200</p> <p>Interpretar (dar como respuesta una de las Hipótesis)</p> <p>La distribución de la variable motivación laboral es distinta a la distribución normal (Tiene distribución normal, tiene normalidad).</p>

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		Clima Laboral	Motivación Laboral
	N	80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	181,46	99,77
	Desviación estándar	15,93	8,84
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,064	,085
	Positivo	,048	,085
	Negativo	-,064	-,061
	Estadístico de prueba	,064	,085
	Sig. asintótica (bilateral)	,200^{c,d}	,200^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Criterio de interpretación de la distribución normal:

En el presente estudios se obtuvo p superior a 0.050 en las dos variables, entonces existe distribución normal, por tanto, la prueba de correlación se realiza con el estadígrafo paramétrico R de Pearson.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Realizando la contrastación de las hipótesis (Se pretende correlacionar el grado de clima laboral sobre la motivación laboral de los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano), utilizando el estadístico de R de Pearson. Se planteó las siguientes hipótesis:

Hipótesis estadística general.

Ho: No Existe correlación entre el grado de relación entre clima laboral y motivación laboral en los analistas de crédito que laboran en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

H1: Existe correlación entre existe relación entre clima laboral y motivación laboral en los analistas de crédito que laboran en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

Tabla 15. Prueba de hipótesis general

CORRELACIONES		CLIMA LABORAL	MOTIVACIÓN LABORAL
Clima	Correlación de Pearson	1	,378**
Laboral	Sig. (bilateral)		,001
Motivación	Correlación de Pearson	,378**	1
Laboral	Sig. (bilateral)	,001	
TOTAL		80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). $0.01 \times 100\% = 1\%$.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

P- valor = 0.001

Correlación de Pearson: 0.378

Interpretación de la prueba de hipótesis de correlación:

En la tabla 15, se obtuvo un nivel de significancia inferior que 0.05 ($0.001 < 0.05$) esto nos indica que existe correlación significativa positiva entre clima laboral y la motivación laboral, donde rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la alterna. De esto se concluye que a mejor clima laboral hay mayor motivación laboral y viceversa.

Hipótesis estadística 1.

Ho: No Existe correlación entre la dimensión autorrealización y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

H1: Existe correlación entre la dimensión autorrealización y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1

CORRELACIONES		Motivación laboral	Dimensión de autorrealización
Motivación Laboral	Correlación de	1	,392**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
Dimensión de autorrealización	Correlación de	,392**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
TOTAL		80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

P-valor = 0.000

Correlación de Pearson: 0.392

Interpretación de la prueba de hipótesis de correlación:

En la tabla 16, se obtuvo un nivel de significancia menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) esto nos indica que existe correlación significativa positiva entre la dimensión autorrealización y la variable motivación laboral, donde rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la alterna. De esto se concluye que a mejor autorrealización hay mayor motivación laboral y viceversa.

Hipótesis estadística 2.

Ho: No Existe correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

H1: Existe correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2

CORRELACIONES		Motivación Laboral	Dimensión de involucramiento laboral
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,475**
	Sig. (bilateral)		,000
Dimensión de involucramiento laboral	Correlación de Pearson	,475**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
TOTAL		80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

P-valor = 0.000

Correlación de Pearson: 0.475

Interpretación de la prueba de hipótesis de correlación:

En la tabla 17, se obtuvo un nivel de significancia menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) esto nos indica que existe correlación significativa positiva entre la dimensión involucramiento laboral y la variable motivación laboral, donde rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la alterna. De esto se concluye que a mejor involucramiento laboral hay mayor motivación laboral y viceversa.

Hipótesis estadística 3.

Ho: No Existe correlación entre la dimensión supervisión y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

H1: Existe correlación entre la dimensión supervisión y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 3

CORRELACIONES		MOTIVACIÓN LABORAL	DIMENSIÓN DE SUPERVISIÓN
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,377**
	Sig. (bilateral)		,001
Dimensión de supervisión	Correlación de Pearson	,377**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
TOTAL		80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

P-valor = 0.001

Correlación de Pearson: 0.377

Interpretación de la prueba de hipótesis de correlación:

En la tabla 18, se obtuvo un nivel de significancia menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$) esto nos indica que existe correlación significativa positiva entre la dimensión supervisión y la variable motivación laboral, donde rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la alterna. De esto se concluye que a mejor supervisión hay mayor motivación laboral y viceversa.

Hipótesis estadística 4.

Ho: No Existe correlación entre la dimensión comunicación y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

H1: Existe correlación entre la dimensión comunicación y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 4

CORRELACIONES		MOTIVACIÓN LABORAL	DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,407**
	Sig. (bilateral)		,000
	Correlación de Pearson	,407**	1
Dimensión de comunicación	Sig. (bilateral)	,000	
	TOTAL	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

P-valor = 0.000

Correlación de Pearson: 0.407

Interpretación de la prueba de hipótesis de correlación:

En la tabla 19, se obtuvo un nivel de significancia menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) esto nos indica que existe correlación significativa positiva entre la dimensión comunicación y la variable motivación laboral, donde rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la alterna. De esto se concluye que a mejor comunicación hay mayor motivación laboral y viceversa.

Hipótesis estadística 5.

Ho: No Existe correlación entre la dimensión condiciones laborales y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

H1: Existe correlación entre la dimensión condiciones laborales y la variable motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.

Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 5

CORRELACIONES		MOTIVACIÓN LABORAL	DIMENSIÓN DE CONDICIONES LABORALES
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,353**
	Sig. (bilateral)		,001
Dimensión de condiciones laborales	Correlación de Pearson	,353**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
TOTAL		80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$

P-valor = 0.001

Correlación de Pearson: 0.353

Interpretación de la prueba de hipótesis de correlación:

En la tabla 20, se obtuvo un nivel de significancia menor que 0.05 ($0.001 < 0.05$) esto nos indica que existe correlación significativa positiva entre la dimensión condiciones laborales y la variable motivación laboral, donde rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la alterna. De esto se concluye que a mejores condiciones laborales hay mayor motivación laboral y viceversa.

5.2. Discusión de resultados

Una vez realizado el análisis y la obtención de los resultados, aceptamos el resultado obtenido en la correlación de clima laboral y motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa, donde denota que existe una relación directa, la cual acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula (H_a).

El resultado obtenido de la correlación entre la dimensión autorrealización y la variable de motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa, aprueba la hipótesis alterna de que si existe correlación significativa y se rechaza la hipótesis nula. (H_1).

El resultado obtenido de la correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable de motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa, aprueba la hipótesis alterna de que si existe correlación significativa y se rechaza la hipótesis nula. (H_2).

El resultado obtenido en la correlación entre la dimensión supervisión y la variable de motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa, aprueba la hipótesis alterna de que si existe correlación significativa y se rechaza la hipótesis nula. (H_3).

El resultado obtenido en la correlación entre la dimensión de comunicación y la variable de motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa, aprueba la hipótesis alterna de que si existe correlación significativa y se rechaza la hipótesis nula. (H4).

El resultado obtenido en la correlación entre la dimensión de condiciones laborales y la variable de motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa, aprueba la hipótesis alterna de que si existe correlación significativa y se rechaza la hipótesis nula. (H5).

Estos resultados tienen relación con lo que sostiene Zamalloa N. y Duran K. (2019), en su estudio realizado sobre la relación entre el clima laboral y la motivación intrínseca. En su investigación menciona que existe relación significativa y directa, siendo el p-valor menor a 0.05 (0.000 y 0.049) entre las variables clima laboral y la motivación intrínseca en los trabajadores.

Por otro lado, Pacheco J. (2018), en su investigación influencia de la motivación laboral en el clima organizacional, encontró que no existe influencia entre ambas variables siendo el p-valor mayor a 0.05 (0.946). Sin embargo, los grupos de trabajadores

que fueron calificados con puntajes altos en motivación, muestra que no existe una relación directa y significativa con el clima laboral. En otras palabras, sí, se sienten bien en su organización, no necesita cambiar nada en su entorno organizacional y lo considera apropiado o adecuado.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que existe una correlación altamente significativa 0,001 de tipo directa, considerable entre la variable clima laboral y motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa.

SEGUNDA: Se demostró que existe una correlación significativa 0.000 de la dimensión autorrealización con la variable motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa.

TERCERA: Se comprobó que existe una correlación significativa 0.000 de la dimensión involucramiento laboral con la variable motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa

CUARTA: Se identificó que existe una correlación significativa 0.001 de la dimensión supervisión con la variable motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa

QUINTA: Se determinó que existe una correlación significativa 0.050 de la dimensión comunicación con la variable motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa

SEXTA: Se demostró que existe una correlación significativa 0.050 de la dimensión de condiciones laborales con la variable motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda promover en los analistas de crédito de la COOPAC expresar sus ideas y experiencias con sus compañeros de trabajo con respecto a sus funciones.

SEGUNDA: Se recomienda proyectar un plan de motivación de acuerdo a las actitudes y percepciones de cada trabajador, ya que los analistas presentan un nivel de motivación laboral medio alto, y así puedan cumplir con sus metas.

TERCERA: Es necesario diseñar un método de evaluación del clima laboral, para definir el logro de metas y así también identificar otro tipo de responsabilidades, compromisos y deberes que los analistas deben cumplir en su trabajo.

CUARTA: En cuanto al nivel de motivación de los analistas de la empresa, consideramos lo siguiente: Crear planes de capacitaciones sostenibles de formación, y promover los incentivos.

QUINTA: Los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano perciben un nivel favorable con respecto al clima organizacional, por lo que es importante seguir con un plan estratégico, de tal manera que fortalezca el trabajo en equipo y la productividad de los analistas de crédito.

SEXTA: Finalmente se recomienda realizar un estudio cada cierto tiempo para identificar el avance en los niveles de clima laboral y motivación laboral, además será útil para desarrollar un estilo de liderazgo, y contrastar los resultados para la detección de puntos críticos dentro de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, R., y De la Cruz Osco, J. (2017). *Clima organizacional en los docentes de la facultad de trabajo de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de trabajo social. Obtenido de <https://bit.ly/3IKg6PG>
- Alderfer, C.P. (1969): “*An Empirical Test of a New Theory of Human Needs*”. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 4, pp. 142-175.
- Araya, L., y Pedreros-Gajardo M. (2009). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009*. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 2013, IV (142), pp. 45-61. Obtenido de. <https://bit.ly/3CwYw7I>
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Encatub S.A. de la provincia de Pichincha* [tesis pregrado, Pontificia universidad católica del Ecuador]. Archivo digital. <https://bit.ly/37rFy4f>
- Calderón T. (2019). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los empleados de mi banco* [tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Archivo digital. Obtenido de. <https://bit.ly/2VvDXlu>
- Camargo, M. (2017). *Motivación y satisfacción en el trabajo: caso de estudio banca comercial*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín] Archivo digital. Obtenido de. <https://bit.ly/2TPvmiV>
- Cárdenas M. & Tejada J. (2016). *Influencia en la motivación de los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública sobre el clima*

laboral y planteamiento de una propuesta de estrategias motivacionales
[tesis pregrado, Universidad Católica de San Pablo]. Archivo Digital.
<https://bit.ly/3CsKSCI>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw - Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://bit.ly/3fFYUqH>

Chirinos, Y.; Meriño, V. H. y Martínez, C. (2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. *Revista EAN*, (84). Obtenido de <https://bit.ly/3JiNRD>

Cuzcano J. (2017). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal de créditos de la cooperativa de ahorro crédito santa María magdalena* [tesis pregrado, Universidad autónoma de Ica]. Archivo digital. <https://bit.ly/3juekzC>

Daft, L. *Administración*. Sexta edición. Thompson, 2004.

Dávila, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Privada de Pucallpa SAC*. 2017. *Revista de Investigación Científica*, 3(2). Obtenido de <https://bit.ly/3CnUYF3>

Gastañaduy C. (2013). *Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios, Lima 2013*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de file:///C:/Users/BIOS/Downloads/GASTANADUY_FIESTAS_KARLA_MOTIVACION_VOLUNTARIOS.pdf

Gómez L. (2013). *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, núm. 56, enero-marzo, 2013, pp. 1-35. Obtenido de. <https://bit.ly/3jzT4IO>

- González, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. Obtenido de. <https://bit.ly/2Vthbkx>
- Granda, G. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco Falabella – agencia bellavista* [Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrion de huacho - Perú] archivo digital. Obtenido de. <https://bit.ly/3xrvtPq>
- Herrera, J., y Zamora, N. (2014). *¿Sabemos realmente que es la motivación?* *Correo Científico Médico*, 18(1). Obtenido de. <https://bit.ly/3jCHexC>
- Huaita, D., y Luza, F. (2018). *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*. *INNOVA Research Journal*, 3(8). Obtenido de. <https://bit.ly/3xAC7To>
- Juárez D. (2016). *Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala* [tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar de Guatemala] archivo digital. Obtenido de. <https://bit.ly/3s0kvPE>
- Manosalva, C., Manosalva, L., & Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. *Ad-Minister*, 5-15.
- Matos L. & Vega A. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial del santo* [tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo - Perú]. Archivo digital. Obtenido de. <https://bit.ly/3fFYYqr>
- McClelland, D. C. *The achieving society*. Princeton: Van Nostrand Reinhold, 1961.

- Montes B, y Contreras L. (2017). *Clima organizacional, motivación y sentido de vida en una compañía del sector textil* [tesis pregrado, Universidad Santo Tomas de Colombia]. Archivo digital. Obtenido de. <https://bit.ly/3s4eCAV>
- Navarro, P. (2010). *Curso de MBA. Liderazgo y Recursos Humanos. Análisis del comportamiento organizacional*. España: Bresca Editorial. Obtenido de. <https://bit.ly/3yzCDSX>
- Needleman, S. (2010). *Conceptos de motivación*. En Demos, T. “*motivate without spending millions*”, *fortune* (pp. 37-38).
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Ortiz P. y Cruz L. (2008) *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. México, Periódicos Electrónicos en Psicología. Recuperado de: <https://bit.ly/3ysM2vD>
- Pacheco J. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de la empresa fabricación de ollas de metal SAC*. [Tesis pregrado, Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo] Archivo digital. Obtenido de. <https://bit.ly/3iu8Zcj>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Manual. Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L.
- Quispe L. (2018). *Clima organizacional en el banco de la microempresa S.A. Mibanco* [tesis pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Archivo digital. Obtenido de. <https://bit.ly/37tOhCY>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015*. Tesis de

Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Escuela profesional de Administración de Empresas. Obtenido de. <https://bit.ly/37sDKlh>

Rodríguez E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. *Revista Educación en Valores*. 1 (25), 3-18. Obtenido de. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Rojas C. (2020). *La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos* [tesis bachiller optar grado de bachiller, Universidad Continental]. Archivo Digital. Obtenido de. <https://bit.ly/3lJhlcx>

Romero, M., & Pérez, M. (2009). *Cómo motivar a aprender en la Universidad: una estrategia fundamental contra el fracaso académico en los Nuevos Modelos Educativos*. Obtenido de Revista Iberoamericana de Educación. N° 5. Obtenido de: <http://www.rieoei.org/rie51a04.pdf>

Victorio, E. (2018). *La relación del Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima*. Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Administración. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_VictorioCapillo.pdf

Zamalloa N. y Duran K. (2019). *Relación entre el clima laboral y la motivación intrínseca en trabajadores del servicio de agua potable y alcantarillado* [tesis pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Archivo Digital. Obtenido de. <https://bit.ly/3s2wyfh>

Zuñiga K. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa trans american Airlines* [tesis de maestría

– bachiller, Universidad Nacional de San Agustín]. Archivo Digital.

Obtenido de. <https://bit.ly/2XaxTp9>

González, I., Moreno, B., Garrosa, E., y López, A. (2005). *Spanish version of the Swedish Occupational Fatigue Inventory (SOFI): Factorial replication, reliability and validity*. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 35, 737-746.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema principal: ¿Existe relación entre clima laboral y motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa 2021?</p> <p>Problema específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre la autorrealización con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021? • ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021? • ¿Qué relación existe entre la supervisión con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021? • ¿Existe relación entre la comunicación con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021? • ¿Cuál es la relación entre condiciones laborales con la motivación laboral en los 	<p>Objetivo principal: Determinar si existe relación entre clima laboral y motivación laboral en los analistas de crédito que trabajan en la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa, durante el periodo 2021.</p> <p>Objetivo específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la autorrealización con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021. • Conocer la relación entre el involucramiento laboral con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021. • Identificar la relación entre la supervisión con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021. • Demostrar la relación entre la comunicación con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021. • Conocer la relación entre condiciones laborales con la motivación laboral en los 	<p>Clima laboral: Sonia Palma (2004) define el clima Organizacional como la percepción que tiene el colaborador sobre el ambiente en el que trabaja, lo que se puede determinar a través de un diagnóstico que permita evaluar y realizar las medidas que corrijan y mejoren los procesos y la Productividad en la organización. En el clima organizacional intervienen cinco factores, la autorrealización, involucramiento laboral, Supervisión, comunicación y condiciones laborales.</p>	<p>Hipótesis general: Es probable que exista relación entre clima laboral y motivación laboral en analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, Arequipa 2021.</p> <p>Hipótesis específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es probable que exista relación entre la autorrealización con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021. • Es probable que exista relación entre el involucramiento laboral con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021. • Es probable que exista relación entre la supervisión con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021. • Es probable que exista relación entre la comunicación con la motivación laboral en los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021. • Es probable que exista relación entre condiciones laborales con la motivación laboral en los analistas 	<p>Esta investigación se encaminará hacia los analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano, según los objetivos propuestos en este proyecto de investigación, se planteó una metodología cuantitativa para ello se utilizará la recolección de datos y el análisis de datos mediante el cuestionario de las dos variables y probar hipótesis establecidas previamente, y confiar en la medición numérica, el conteo y frecuentemente del uso de estadística.</p> <p>POBLACIÓN. La población está conformada por 50 analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano. Información extraída de sus planillas de recursos humanos. (2021).</p> <p>MUESTRA. El tamaño de la muestra está representado por el 100% de la</p>

analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021?	analistas de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.		de crédito de la COOPAC Grupo Inversión Sudamericano - Arequipa 2021.	población, en consecuencia, se compone de 50 analistas de crédito.
---	---	--	---	--

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CLIMA LABORAL

FICHA TÉCNICA
ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

I. DATOS GENERALES

Nombre del Instrumento : Escala Clima Laboral CL-SPC
Autora : Sonia Palma Carrillo
Año : 2004
País de origen : Perú
Objetivo : Evalúa el clima laboral (Nivel de percepción del ambiente laboral)

Dimensiones/Áreas/Factores :

- Realización personal
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

II. DESCRIPCIÓN GENERAL

El instrumento está conformado por 50 ítems, y su diseño obedece a la técnica de Likert. Comprende cinco factores, los cuales han sido determinados en función al análisis estadístico y cualitativo.

A continuación, se describe cada factor: Autorrealización

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la institución.
- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

Involucramiento laboral

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Los trabajadores están comprometidos con la organización.

Supervisión

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

Comunicación

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

Condiciones laborales

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación, sin embargo, debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral.

Las calificaciones oscilan del 1 al 5, según la siguiente especificación:

- Ninguno o Nunca (1)
 Poco (2)
 Regular o Algo (3)
 Mucho (4)
 Todo o siempre (5)

Categorías diagnósticas	Factores I al V	Puntaje total
Muy favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Los valores pueden alcanzar 250 puntos como máximo para la escala total y 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, considerándose como criterio que a mayor puntuación existe una mejor percepción del ambiente de trabajo, mientras que puntuaciones bajas indicarían un clima adverso.

BAREMOS Y PUNTOS DE CORTE DE CLIMA LABORAL

	Puntaje mínimo y máximo	Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable
Clima laboral (50)	50 y 250	50-89	90-129	130-169	170-209	210-250
Autorrealización (10)	10 y 50	10-17	18-25	26-33	34-41	42-50
Involucramiento laboral (10)	10 y 50	10-17	18-25	26-33	34-41	42-50
Supervisión (10)	10 y 50	10-17	18-25	26-33	34-41	42-50
Comunicación (10)	10 y 50	10-17	18-25	26-33	34-41	42-50
Condiciones laborales (10)	10 y 50	10-17	18-25	26-33	34-41	42-50

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Palma (2004) trabajó la validez y la confiabilidad del instrumento en una muestra conformada por 1323 trabajadores con dependencia laboral de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares; que permite identificar aquellos factores que componen la percepción individual y grupal del Clima Laboral.

VALIDEZ

La versión preliminar conformada por 66 ítems se sometió al Test de Kaiser-Meyer Olkin obteniendo un nivel de ,980 lo que evidenció la adecuación de la muestra para efectos de análisis factorial.

ESCALA DE OPINIONES
ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Edad: _____ Sexo: _____ Tiempo Laborado: _____ Fecha: _____

Agencia: _____ Ciudad: _____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Nº	PREGUNTA	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
01	Existen Oportunidades de progresar en la organización.					
02	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
03	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
04	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
05	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
06	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
07	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
08	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
09	En mi oficina la información fluye continuamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se percibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la cooperativa, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La cooperativa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

MOTIVACIÓN LABORAL

FICHA TÉCNICA
ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL (R-MAWS)

El instrumento empleado es la Escala de Motivación laboral (R-Maws), elaborado por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni en el año 2010; y adaptada al español por Gagné, Forest, Vansteenkiste, Crevier-Braud, Van Den Broeck, Martin Albo y Nuñez (2012). Dicho instrumento ha sido validado transculturalmente por especialistas en motivación y en 10 diferentes idiomas, entre ellos el inglés, francés, holandés y español, por lo que es una herramienta que puede utilizarse en diversos países. En el año 2012 se validó en el contexto peruano, siendo éste un instrumento confiable para medir motivación en el Perú.

FICHA TÉCNICA:

Nombre : Escala de Motivación laboral (R-Maws)
Autores : Gagne et. al (2010)
Adaptación : Karla Gastañaduy (2013)
Instituto : Pontificia Universidad Católica del Perú
Aplicación : Mayores de edad – Adultos
Administración: Individual o Colectivo
Duración : Si bien no presenta un límite de tiempo; sin embargo, se estima un aproximado de 10 a 15 minutos.
Significación : Conocer los niveles de motivación intrínseca y extrínseca de la motivación
Dirigida a : Trabajadores que se encuentren laborando en diferentes posiciones y en entidades de distintas condiciones y rubros; pueden ser, de acuerdo a los estudios de sustento, públicas o privadas; también brindar servicios o generar productos, entre otras de sus características.

Características de la prueba

Los autores Gagné et. al, basándose en la teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan consideraron 5 dimensiones: Desmotivación, regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca; asimismo, este instrumento es una escala de tipo Likert constituida por 19 reactivos que evalúa cada dimensión, donde cada ítem tiene 7 opciones de respuesta: Totalmente en desacuerdo (TD), en desacuerdo (ED), ligeramente en desacuerdo (LD), neutral (N), ligeramente de acuerdo (LA), de acuerdo (DA), totalmente de acuerdo (TA). Es importante decir que estos reactivos responden a la pregunta general que se presenta al inicio “¿Por qué pones o pondrías empeño en tu trabajo actual?”. La calificación de esta escala varía entre 1 y 7 puntos, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

El sustento teórico de la prueba es el de la Teoría de la Autodeterminación; es por ello, que se miden a través de la misma, las cinco dimensiones que esta propone (Herrera & Matos, 2009):

- **A-motivación:** Hace referencia a la ausencia de motivación hacia una actividad o tarea.

- **Regulación Externa:** Se refiere a realizar una actividad realizada con el objetivo de recibir una recompensa o evitar un castigo.
- **Regulación Introyectada:** Hace referencia a comprometerse a realizar una acción para evadir sentimientos de culpa por no cumplir con lo requerido por otros.
- **Regulación Identificada:** Se refiere a realizar una actividad porque la persona se identifica con su valor o significado y porque la considera importante.
- **Motivación Intrínseca:** Se define como el acto de realizar una actividad por sí misma, porque es interesante y agradable.

Análisis Psicométrico

La escala de motivación para el trabajo es un instrumento de medida multidimensional, diseñada para evaluar, no sólo el nivel de motivación al cumplir una actividad, sino también, permite observar cómo las personas se motivan. Si bien este es un instrumento originalmente fue diseñado en inglés, posteriormente fue validado en varios idiomas, siendo uno de ellos el español. En ese sentido, cabe decir que inicialmente la escala presentó un modelo de 4 dimensiones (no existía la sub-escala A-Motivación o desmotivación); sin embargo, la validación en 10 idiomas incluyó dicha sub-escala. Gagné et al., 2010,2012 (Como se citó en Gastañaduy, 2012).

Confiabilidad

Según el análisis realizado, todas las sub-escalas del instrumento evidencian un índice de confiabilidad (alfa de cronbach) supera a 0.70 (regulación externa 0.75; regulación introyectada 0.77; regulación identificada 0.84; motivación intrínseca 0.91), por lo que, aquellos datos pueden considerarse confiables (Gagné et al.; 2010). Por otro lado, para garantizar que el instrumento es altamente confiable los autores Trepanier, Fernet y Austin (Canadá, 2012), quienes buscaban investigar sobre el acoso psicológico en ambientes de trabajo, obtuvieron una confiabilidad elevada en las sub área motivación externa (0.73), introyectada (0,64), identificada (0.60) e intrínseca (0.86); corroborando finalmente la confiabilidad. Con relación al instrumento en versión español, se demostró una confiabilidad de 0.78 para la sub-escala regulación externa; 0.75 para la sub-escala regulación introyectada; 0.73 para la sub-escala regulación identificada; 0.80 para la sub-escala motivación intrínseca, y 0.88 para la sub-escala desmotivación o a-motivación.

Validez

Se comprobó la validez del instrumento, partiendo de la propuesta original de los autores, analizando la relación entre los antecedentes y las consecuencias de la motivación. Entre las variables examinadas se evidenció la satisfacción de las tres necesidades psicológicas básicas, por lo que, en este modelo, se observó que los tipos de motivación autónoma (Motivación intrínseca y regulación identifica), en contraste con los tipos de motivación controlada (motivación intrínseca e introyectada) correlacionaron de modo positivo, más intenso y significativo con la satisfacción de las necesidades de autonomía, competencia y relación (0.25 a 0.26); y con el área de soporte organizacional percibido (0.20); a diferencia de los tipos de motivación

externa e introyectada. Asimismo, los tipos de motivación intrínseca e identificada se hallaron más relacionados significativamente a la satisfacción laboral (0.60), bienestar (0.54), percepción de salud (0.26), y de manera negativa se encuentran asociados con las intenciones de rotación (-0.27) y estrés (-0.48) Gagné et al., (como se citó en Gastañaduy 2010).

Es importante precisar que, en el año 2012 se valida esta escala en el Perú, como muestra de ello Gastañaduy (2012), en su investigación realizada sobre Motivación intrínseca, extrínseca y bienestar psicológico en trabajadores remunerados y voluntarios, realizó a través de dos personas una de las traductoras, presentaba como lengua materna el inglés y la otra el español (con los registros específicos del ámbito peruano) y utilizando las escalas originales. Después de realizar una doble traducción, se realizó una validación de jueces con expertos en motivación para validar el instrumento en el entorno peruano. Finalmente se obtuvo que los índices de concordancia fueron superiores a los 0.50, por lo que se considera un instrumento confiable para medir motivación en el Perú. (Castillo, 2014)

Materiales para la aplicación de la escala

- Escala de Motivación laboral (R-Maws)
- Lapicero o lápiz
- Cronómetro

Normas de aplicación

- a. Preparación Para llevar a cabo la aplicación de la escala se previó tener a la mano todos los materiales a utilizar, considerando material extra por si se presentan eventualidades; a su vez, se dispuso a revisar a la escala para que la información esté clara para la población elegida.
- b. Presentación inicial Se realizó una breve presentación y explicación del objetivo de la aplicación del material, exponiendo la siguiente consigna: “Buen día, gracias por su disposición en participar de esta evaluación, es importante precisar que esto no es algo que podría descalificarse, pues la intención es conocerlos un poco más y contribuir en su crecimiento, por lo que pedimos sean los más sinceros (as) posibles. Gracias”.
- c. Indicaciones habladas Se verificó que todos contaran con el material, garantizando así que todos tuvieran el material. Finalmente, se explica la escala: “En el siguiente instrumento se presentan diecinueve respuestas que responde a una sola pregunta: ¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo en general? como se observa en la ficha, las opciones de respuestas son siete: totalmente de acuerdo, de acuerdo, levemente de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, levemente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mismas que sólo van a marcar con una X la que consideras correcta para su respuesta. Asimismo, tener presente que sólo se disponen de 15 minutos para desarrollar la prueba. ¿Están listos (as)? Comiencen”. Cabe decir, que si bien, antes de completar los 15 minutos y anunciar que en dos minutos acabaría el tiempo, ya habían evaluados con la prueba completa antes de tiempo. Finalmente, se agradeció por el tiempo y la disposición otorgada.

CATEGORÍAS	PUNTAJE TOTAL
Motivación laboral de nivel alto	106 – 133
Motivación laboral de nivel medio alto	78 – 105
Motivación laboral de nivel medio bajo	49 – 77
Motivación laboral de nivel bajo	19 – 48

Puntaje mínimo 19, puntaje máximo 133.

Normas de corrección y calificación

La puntuación de la escala consiste en puntajes directos del 1 al 7, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo. Es importante decir que no hay ítems de valoración inversa. A continuación, el sumatorio total por dimensiones.

Dimensión 1: Desmotivación En esta dimensión la puntuación directa se obtiene de la suma total de 3 reactivos, siendo los siguientes: PD (D): Ítem 17, Ítem 18 y Ítem 19.

Dimensión 2: Regulación Externa Los puntajes directos se consiguen a través de la suma de 6 ítems, los cuales se describen a continuación: PD (RE): Ítem 1, Ítem 2, Ítem 3, Ítem 4, Ítem 5 y Ítem 6.

Dimensión 3: Regulación introyectada La suma directa de la dimensión se logra mediante los siguientes ítems: PD (RI): Ítem 7, Ítem 8, Ítem 9 y Ítem 10.

Dimensión 4: Regulación identificada El total del puntaje se obtiene a través de 3 ítems: PD (RID) Ítem 11, Ítem 12 y Ítem 13.

Dimensión 5: Motivación Intrínseca Dichos puntajes son la suma total de tres reactivos: PD (MI): Ítem 14, Ítem 15 y Ítem 16.

BAREMOS Y PUNTOS DE CORTE DE MOTIVACIÓN LABORAL

	Puntaje mínimo y máximo	Nivel bajo	Nivel medio bajo	Nivel medio alto	Nivel alto
Motivación laboral (19)	19 y 133	19-48	49-77	78-105	106-133
Desmotivación (3)	3 y 21	3-8	9-13	14-17	18-21
Regulación externa (6)	6 y 42	6-15	16-24	25-33	34-42
Regulación introyectada (4)	4 y 28	4-10	11-16	17-22	23-28
Regulación identificada (3)	3 y 21	3-8	9-13	14-17	18-21
Motivación intrínseca (3)	3 y 21	3-8	9-13	14-17	18-21

ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS
(Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)

Instrucciones: Los 19 enunciados que aparecen en la siguiente escala se orientan a conocer las razones por las que usted se desempeña en su trabajo en general.

Para cada uno de ellos, por favor indique en qué medida el enunciado corresponde actualmente a una de las razones por las que usted está haciendo su trabajo.

Coloque una equis (X) sobre la escala de su elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado que mejor lo describa. No existen respuestas correctas o incorrectas. La escala de siete puntos es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Levemente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

N°	¿POR QUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN EL TRABAJO?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Levemente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.							
2	Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.*							
3	Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
4	Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
5	Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.							
6	Porque me divierto haciendo mi trabajo.							
7	Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.							
8	Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.							
9	Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
10	Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
11	Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo.							

12	Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
13	Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							
14	Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
15	No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.*							
16	No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido.*							
17	Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.							
18	Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí.							
19	Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							

ANEXO 4

BASE DE DATOS SPSS

*TESIS NUEVO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 102 de 102 variables

	ID	ED...	EDA Dcat	GEN ERO	OCU PACI ON	AGE NCIA	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28		
1	1	39	2,00	2	1	1	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
2	2	27	1,00	1	1	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
3	3	30	2,00	1	1	1	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4		
4	4	39	2,00	2	1	1	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	
5	5	27	1,00	1	1	1	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
6	6	30	1,00	1	1	1	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	7	36	2,00	2	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
8	8	30	1,00	2	1	1	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
9	9	26	1,00	1	1	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
10	10	32	2,00	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
11	11	25	1,00	1	1	1	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	
12	12	31	2,00	2	1	1	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	3	2	3	4	5	3	4	3		
13	13	28	1,00	2	1	1	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	2	3	4	4	4	
14	14	29	1,00	1	1	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	
15	15	32	2,00	1	1	1	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
16	16	30	1,00	2	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	
17	17	33	2,00	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	
18	18	28	1,00	2	1	1	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	5	5	5	5	4	
19	19	31	2,00	2	1	1	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3
20	20	35	2,00	1	1	2	1	1	4	3	3	2	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	
21	21	26	1,00	1	1	2	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
22	22	31	2,00	2	1	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 5

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
- TESIS**

**SEÑOR JIMMY JONATHAN DAVIES TEJADA
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GRUPO
INVERSIÓN SUDAMERICANO**

Yo, **ESTEFANI YURI CORAHUA SUPHO**, identificada con DNI N° 71026797, con domicilio en Com. Hab. Los Álamos de Deán Valdivia Mz. X-12G, Enace, del distrito de Cayma. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, siendo bachiller de la carrera profesional de **PSICOLOGÍA** de la Universidad Autónoma de Ica, conjuntamente con mis colegas: Zenobia Llanllaya Chacnama, identificada con DNI N° 74303998 y Dolka Jaqueline Loayza Chavez, identificada con DNI N° 74021980; solicitamos a Ud. permiso para poder realizar nuestro Trabajo de Investigación - TESIS en la empresa que Ud. Dignamente gerencia, la TESIS tiene como título "**RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA GRUPO INVERSIÓN SUDAMERICANO, AREQUIPA 2021**", dicha investigación se realizará para optar el grado de Licenciado en Psicología.



POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Arequipa, 25 de mayo del 2021



Bach. Psic. ESTEFANI YURI CORAHUA SUPHO
DNI N° 71026797

Arequipa, 25 de mayo del 2021.

**Departamento de Recursos Humanos
COOPERATIVA GRUPO INVERSIÓN SUDAMERICANO**

Estimada y distinguida Jefa del departamento de Recursos Humanos. Nos place extenderle un cordial saludo, en esta ocasión de solicitarle que nosotras: Estefani Yuri Corahua Supho, identificada con DNI N° 71026797, Zenobia Llanllaya Chacnama identificada con DNI N° 74303998, Dolka Jaqueline Loayza Chavez, identificada con DNI N° 74021980, quienes somos Bachilleres en Psicología Humana, podamos tener el debido permiso de usted para realizar el Proyecto de Tesis en la prestigiosa empresa donde ud. Es la Jefa del Departamento de Recursos Humanos de LA COOPERATIVA GRUPO INVERSIÓN SUDAMERICANO, de esta manera nos dé acceso a la misma con fines de obtener información del personal que labora en la empresa bajo el cargo de "ANALISTAS DE CRÉDITO", lo que nos permitirá poder desarrollar nuestro PROYECTO DE TESIS bajo el título siguiente: **"RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA GRUPO INVERSIÓN SUDAMERICANO, AREQUIPA 2021"**.

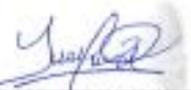
GRUPO INVERSIÓN SUDAMERICANO es una cooperativa de ahorro y créditos que brinda servicios personalizados e integrales que satisfacen las necesidades de los diferentes sectores socioeconómicos a nivel regional y nacional. Buscando mejorar la calidad de vida de sus socios en base a una gestión eficaz en el desarrollo y seguimiento de los productos y servicios financieros.

Consideramos oportuno para su empresa y para nosotras en el desarrollo de nuestra carrera de Psicología Humana que se realice el proyecto de tesis en Grupo Inversión Sudamericano, donde esta investigación contribuirá e impactará positivamente en dicha organización.

Pudiendo así brindarles información valiosa para que se pueda realizar mejoras dentro de la empresa, en los temas de clima laboral y motivación laboral en los colaboradores analistas de crédito.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima.

Atentamente,

		
Bach. Psic. Estefani Yuri Corahua Supho DNI N° 71026797	Bach. Psic. Zenobia Llanllaya Chacnama DNI N°	Bach. Psic. Dolka Jaqueline Loayza Chavez DNI N° 74021980


DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ANEXO 6

INFORME DE TURNITIN AL 28% DE SIMILITUD

RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN ANALISTAS DE CRÉDITO DE COOPAC GRUPO INVERSIÓN SUDAMERICANO, AREQUIPA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

12% INDICE DE SIMILITUD	14% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	7% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	1library.co Fuente de Internet	3%
2	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
7	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

ANEXO 7

TOMAS FOTOGRÁFICAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS





