

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

**“Clima organizacional y motivación laboral del personal que
labora en el Banco De Crédito del Perú agencia Huánuco,
2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: Rojas Chavez, Samanta

ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencia Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48115852

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Aníbal Rivero, Rafael Antonio.	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Gonzales Acuña, Martin Moises	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión publica	22512599	0000-0002-6062-6705
3	Blanco Tipismana, José Martin	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **06:50 horas del día 22 del mes de setiembre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
Mtro. José Martin Blanco Tipismana

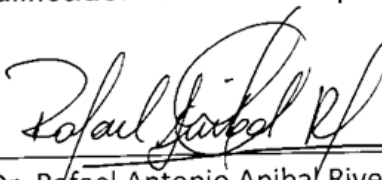
**Presidente
Secretario
Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 838-2025-D-FCEMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA HUÁNUCO, 2024**", presentado por la Bachiller, **ROJAS CHAVEZ, Samanta**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

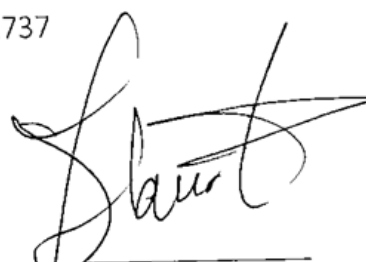
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 14 (catorce) y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 07:58 horas del día **22 del mes de setiembre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
DNI: 41693326
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737
PRESIDENTE


Mtro. Martin Moises Gonzales Acuña
DNI: 22512599
Código ORCID: 0000-0002-6062-6705
SECRETARIO


Mtro. José Martin Blanco Tipismana
DNI: 22474198
Código ORCID: 0000-0001-7118-719X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: SAMANTA ROJAS CHAVEZ, de la investigación titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA HUÁNUCO, 2024", con asesor(a) WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1509-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 08 de julio de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

13. Samanta Rojas Chavez.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

15%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Este trabajo dedicó especialmente a mis padres, porque siempre me apoyan en cada paso de mi carrera y me motivan a seguir creciendo profesionalmente.

A mi hija Valentina y mi esposo Gerard que son el pilar de mi vida para poder crecer profesionalmente y nunca poder rendirme en todos mis proyectos.

A mis hermanas Catherine y Astrid, por su apoyo y la ayudan constante para que yo pueda culminar mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, quien su enseñanza de no rendirme ente cualquiera circunstancia me motivaron a seguir adelante. Gracias a ellos y por su sabio consejo siempre están para mí en cada paso que doy.

A mi esposo y hermanas, quienes siempre están conmigo presente en mi vida, apoyándome con cada paso que doy. Se que se siente orgullosa de mi por todos los logros.

A la Universidad de Huánuco y en especial a mi asesor Mtro. William Giovanni Linares Beraun, por la enseñanza y por los aportes que me ayudo en mi investigación, en lo cual se ve en esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVO GENERAL	15
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.5.1. TEÓRICA.....	16
1.5.2. PRÁCTICA	16
1.5.3. METODOLÓGICA	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	18
2.1.1. INTERNACIONAL.....	18
2.1.2. NACIONAL	18
2.1.3. LOCAL.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS	20

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	31
2.4. HIPÓTESIS	33
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	33
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	34
2.5. VARIABLES.....	34
2.5.1. PRIMERA VARIABLE	34
2.5.2. SEGUNDA VARIABLE.....	34
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1. ENFOQUE.....	36
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	36
3.1.3. DISEÑO.....	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.2.1. POBLACIÓN.....	37
3.2.2. MUESTRA	38
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	39
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	40
3.4. ASPECTOS ÉTICOS.....	40
CAPÍTULO IV	42
RESULTADOS	42
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	42
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	50
CAPÍTULO V	55
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55

CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valores de Rho de Spearman	40
Tabla 2 Clima organizacional percibido por el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	42
Tabla 3 Clima organizacional, según dimensiones, percibido por el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	43
Tabla 4 Motivación laboral en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	44
Tabla 5 Motivación laboral, según dimensiones, en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	45
Tabla 6 Clima organizacional y Motivación laboral en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.....	46
Tabla 7 Clima organizacional y la dimensión necesidad de afiliación en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	47
Tabla 8 Clima organizacional y la dimensión necesidad de logro en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	48
Tabla 9 Clima organizacional y la dimensión necesidad de poder en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	49
Tabla 10 Prueba de normalidad para el Clima organizacional y Motivación laboral en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	50
Tabla 11 Relación entre Clima organizacional y Motivación laboral en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	51
Tabla 12 Relación entre Clima organizacional y la dimensión necesidad de afiliación en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	52
Tabla 13 Relación entre Clima organizacional y la dimensión necesidad de logro en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	53
Tabla 14 Relación entre Clima organizacional y la dimensión necesidad de poder en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	54

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional con la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

Los métodos de estudio realizado respondieron al enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un alcance correlacional y diseño no experimental de tipo transeccional – correlacional. La población censal lo conformaron 30 trabajadores de la Agencia Huánuco del BCP, a quienes se administró dos instrumentos: Cuestionario de Clima organizacional y Cuestionario de motivación laboral. Se empleó el programa SPSS versión 27 para el procesamiento de datos y la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.

Los resultados obtenidos son 60,0% de los trabajadores percibe un clima organizacional saludable y el 83,3% manifestaron sentirse motivados laboralmente; también el 60,0% de los trabajadores que perciben un clima organizacional saludable manifiestan estar motivados laboralmente; sin embargo, el 16,7% de los colaboradores que perciben un clima organizacional no saludable reportan no sentirse motivados.

En conclusión, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0,548, indicando una correlación positiva de magnitud moderada. El valor de significancia (p valor) obtenido fue 0,001, inferior al umbral de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

Palabras Clave: Clima organizacional, motivación, trabajador, banco, administrativo, saludable.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the relationship between the organizational climate and the work motivation of the personnel working at the Banco de Crédito del Perú Huánuco Agency, 2024.

The study methods used were quantitative approach, applied type, with a correlational scope and non-experimental design, transectional-correlational design. The census population consisted of 30 workers of the Huanuco Agency of the BCP, to whom two instruments were administered: Organizational Climate Questionnaire and Work Motivation Questionnaire. SPSS version 27 was used for data processing and Spearman's Rho nonparametric statistical test was used for hypothesis testing.

The results obtained are 60.0% of the workers perceive a healthy organizational climate and 83.3% stated that they feel motivated at work; also 60.0% of the workers who perceive a healthy organizational climate state that they are motivated at work; however, 16.7% of the collaborators who perceive an unhealthy organizational climate report that they do not feel motivated.

In conclusion, Spearman's correlation coefficient (Rho) was 0.548, indicating a positive correlation of moderate magnitude. The significance value (p value) obtained was 0.001, below the threshold of 0.05, which allows us to reject the null hypothesis and confirm that there is a significant relationship between organizational climate and work motivation of the personnel working in the Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

Key words: Organizational climate, motivation, worker, bank, administrative, healthy.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las entidades financieras enfrentan desafíos respecto a la calidad de servicio que brindan los trabajadores o colaboradores de la organización; y para ello, es necesario mantener un clima organizacional saludable y un equipo motivado.

Macías y Vanga (2021) afirman que, en el ámbito laboral financiero, los lazos que se forman entre los colaboradores son de tipo afectivo y social y, no sólo lazos laborales; ello, se debe a las jornadas laborales extensas, conllevando a propiciar un ambiente laboral saludable, confortable y seguro, que fomente la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales favorables; ello incrementa los niveles de motivación en los trabajadores, sosteniendo la conducta de los individuos hacia la necesidad de afiliación, logro y de poder.

García (2025) ha demostrado que la variable clima organizacional tiene repercusión significativa en la motivación laboral, estableciendo que existe una relación positiva directamente proporcional (p valor $<0,05$).

El problema de investigación que se formuló que: ¿Cuál es la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de afiliación del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?

El estudio se justificó en la necesidad de abarcar cómo las percepciones acerca del Clima organizacional están relacionadas con la motivación, para así proponer estrategias que contribuyan a mejorar el desempeño del trabajador, la satisfacción laboral y el compromiso, favoreciendo el desarrollo organizacional.

El objetivo general planteado fue analizar la relación entre el clima organizacional con la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco 2024, además de objetivos específicos orientados a describir las características del clima organizacional y los niveles de motivación laboral existentes.

El estudio respondió al enfoque cuantitativo, alcance correlacional con un diseño no experimental, transeccional. Para la recolección de datos se emplearon técnicas como la encuesta; respecto al instrumento fueron dos cuestionarios previamente validados: uno para medir el clima organizacional y el segundo para medir la motivación laboral.

Entre las fuentes de información se utilizaron los libros especializados, artículos científicos, tesis nacionales e internacionales y documentos institucionales.

Entre las limitaciones encontradas, se destacó la disponibilidad restringida del personal para responder los instrumentos debido a sus horarios laborales y la necesidad de gestionar autorizaciones internas para la aplicación de encuestas.

Finalmente, los resultados se identificaron que, el 60,0% de los trabajadores de la Agencia Huánuco del BCP perciben un Clima organizacional saludable y sólo un 83,3% se sienten motivados; así mismo, se concluyó que, a mayor clima organizacional saludable se incrementa los niveles de motivación en la muestra en estudio, evidenciando una relación significativa.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Iglesias y Torres (2018), el clima organizacional es un aspecto fundamental en cada proceso de gestión, sobre todo en casos de cambio e innovación en una entidad. Ello se evidencia en un efecto inmediato, convirtiéndolo en un factor relevante que influye en la calidad y desarrollo de la gestión de la organización, sobre todo en los resultados a corto y largo plazo.

El clima organizacional se ha reconocido como un determinante clave en la conducta y el desempeño de los empleados. Pilligua y Arteaga (2019) afirman que un clima organizacional positivo se asocia a los niveles altos de satisfacción, compromiso y productividad; por el contrario, un clima negativo conlleva a la desmotivación, alta rotación de personal y reducción en la eficiencia operativa.

La motivación laboral, por otro lado, es esencial para asegurar que los administrativos o trabajadores no solo cumplan con cada función asignada o responsabilidad, sino que éstos se involucren de manera activa en el logro de metas y objetivos institucionales (Escobedo, 2023).

A nivel mundial, los bancos están adoptando un enfoque cada vez más centrado en la creación de entornos laborales saludables y productivos. Las instituciones financieras están entendiendo que la satisfacción y motivación de sus empleados son clave para mejorar la eficiencia y la rentabilidad. (Marmanillo y Marmanillo, 2021). Este cambio se manifiesta en la adopción de prácticas que promueven una comunicación efectiva y un liderazgo participativo, elementos cruciales en un entorno competitivo y dinámico.

En América Latina, un estudio realizado en Ecuador por León (2022) da a conocer la problemática sobre del clima organizacional inadecuado y la baja motivación laboral en los empleados de las empresas bancarías, enfatizando

que estos provocan efectos como malas experiencias de los clientes, daños a la imagen de la empresa, disminución en los índices de productividad, limitaciones en el logro de objetivos, un entorno de desconfianza entre compañeros y superiores, también actitudes personales y laborales negativas; consecuentemente afectando a la productividad, comercialización, ventas, reputación de la empresa y la toma de decisiones.

Alegoría y Alarcón (2022) en su investigación en México demostraron que las habilidades gerenciales intervienen como influencia en el clima organizacional (p valor 0,000) enfatizando que un 25,5% de los trabajadores de las Instituciones Bancarias en el estado de Nuevo León percibieron un clima organizacional bajo.

Paredes et al. (2021) en su estudio comprobó significativamente (p valor 0,000) que existe una relación positiva, en un intervalo de moderada a fuerte, entre el ambiente y satisfacción laboral, evidenciando un consenso significativo donde el ambiente laboral equivale a la calidad laboral y ejerce efectos en el comportamiento del trabajador de diversas instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador.

En las instituciones financieras, como el Banco de Crédito del Perú (BCP), la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral cobra especial relevancia debido a la naturaleza dinámica y exigente del sector bancario. Para el BCP, una institución líder en el sector bancario peruano, mantener un clima organizacional favorable y una alta motivación entre sus empleados es vital para ofrecer un servicio de calidad, innovar en productos y servicios, manteniendo una ventaja competitiva en el mercado (Schwalb, 2010).

Campos y Dávila (2021) realizaron un estudio en el BCP de Chiclayo identificaron que un 82,46% de empleados del BCP consideran que el clima laboral es adecuado; sin embargo, el 14,04% lo perciben como regular y el 3,51% lo califican como inadecuado. Ellos concluyen que, mejorar el clima organizacional se traduce en un desempeño laboral más eficiente y resultados positivos en todas las áreas.

En la agencia Huánuco del BCP, se pudo observar una problemática relacionada con la desmotivación laboral del personal; iniciando con la dimensión de necesidad de afiliación, se identificó una escasa cohesión e interacción entre las áreas, lo que genera sentimientos de aislamiento y una débil identificación con el equipo de trabajo y con la organización. Esta falta de integración ha disminuido el sentido de pertenencia y el compromiso institucional. En cuanto a la dimensión de necesidad de logro, varios trabajadores manifiestan frustración y estancamiento profesional, debido a la percepción de pocas oportunidades de desarrollo y reconocimiento dentro de la agencia. Esta situación limita su iniciativa para alcanzar metas personales y organizacionales, reduciendo así su nivel de desempeño. Y, concerniente a la dimensión de necesidad de poder, se aprecia baja disposición a asumir roles de liderazgo o responsabilidades adicionales, ya que los empleados consideran que dichos cargos implican una carga laboral excesiva sin incentivos proporcionales ni valoración por parte de la institución.

Estas evidencias reflejan una disminución general de la motivación laboral del personal, lo cual repercute negativamente en el clima organizacional, la productividad y el compromiso con los objetivos institucionales de la agencia.

Es por ello, que este estudio es relevante porque proporcionó una comprensión de la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral de los empleados en el sector bancario, específicamente en el BCP en Huánuco.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1. ¿Cuál es la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de afiliación del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de logro del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de poder del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre el clima organizacional con la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. Determinar la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de afiliación del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

OE2. Conocer la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de logro del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

OE3. Definir la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de poder del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. TEÓRICA

Al realizar una revisión bibliográfica de los estudios anteriores a nivel regional, se ha encontrado un vacío de conocimiento respecto a las variables de clima organizacional y motivación laboral; es por ello, que al publicar la investigación quedará como un antecedente a nivel de Huánuco.

El estudio de la variable Clima organizacional está fundamentado en la teoría de Rensis Likert (1967) donde sugiere que el clima organizacional es un factor clave en la efectividad organizacional, y que los sistemas de liderazgo más participativos tienden a fomentar un ambiente de trabajo más favorable y productivo.

Y para la variable Motivación laboral se fundamentó en la teoría de Autodeterminación, propuesta por Edward L. Deci y Richard M. Ryan en 1970. En el ámbito laboral, se centra en mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados. Las organizaciones que aplican los principios de la teoría suelen reportar mayores niveles de productividad y satisfacción laboral, al proporcionar un ambiente que valora la autonomía y fomenta relaciones positivas.

1.5.2. PRÁCTICA

Este estudio se justifica porque permitió, al enfocarse en el BCP Agencia Huánuco, obtener un diagnóstico claro de como percibieron el clima organizacional entre el personal y si se encontraron motivados o no. Además, ayudó a identificar tanto las fortalezas como las debilidades relacionadas con estas dos variables, lo que sirvió como base para proponer políticas de mejora.

1.5.3. METODOLÓGICA

La presente investigación cuenta con instrumentos de medición de las variables clima organizacional y motivación laboral validados por estudios anteriores y confiables para su aplicación, que permitieron ser

aplicados a la muestra en estudio sin ninguna dificultad, garantizando la fiabilidad de los datos recolectados.

En cuanto a la metodología, destacamos que la investigación fue de naturaleza aplicada, ya que utilizamos diversos autores y conceptos con el objetivo de establecer una relación entre las variables estudiadas en la investigación.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Una limitación fue la aplicación de los instrumentos; para ello, en coordinación con el gerente de la Agencia BCP Huánuco y el supervisor del área se organizó un horario establecido, para evitar perjudicar a los trabajadores en su jornada laboral.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Fue viable la presente investigación por:

Accesibilidad: Se solicitó autorización al Gerente del Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, con sumilla de autorización en la aplicación de los instrumentos de investigación.

Bibliográfico: Al realizar una búsqueda bibliográfica en las bases de datos y repositorio institucional de la Universidad de Huánuco, se ha identificado estudios previos que respaldan el marco de referencia para el análisis de las variables.

Tiempo: Durante la elaboración del estudio, la investigadora dispuso de un cronograma específico para gestionar la recopilación de datos, el análisis y la elaboración del informe final de tesis.

Tecnológico: La ejecución de la investigación contó con el uso de dispositivos informáticos, programas estadísticos y acceso a internet para obtener información necesaria.

Financiamiento: La autora financió la investigación según el presupuesto descrito en la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. INTERNACIONAL

Forero (2022), en su trabajo de tesis: “Evaluación del clima organizacional en el banco agrario de Colombia, Zonal Cesar”, Valledupar, Colombia. Con la participación de 20 empleados de la empresa, el estudio fue descriptivo de enfoque cuantitativo; concluyó que, en el 35% de los encuestados, la motivación tiene efecto en su desempeño laboral, y en el 35% casi siempre. Por otro lado, descubrió que el 50% de los trabajadores cree que el reconocimiento y el desarrollo profesional son esenciales para un buen clima laboral, y el 15% cree que la remuneración y la autonomía son esenciales para ello. Por lo tanto, uno de los elementos clave para el buen desempeño del trabajador es la motivación, que está fuertemente relacionada con el reconocimiento y los incentivos que recibe por su buen desempeño, lo cual conduce al progreso de la compañía y, finalmente, a un buen clima laboral. (p. 70).

2.1.2. NACIONAL

Bardales y Chola (2022) en su estudio “Clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de un módulo básico en Virú, 2021”, Trujillo, Perú. Realizó un estudio correlacional, diseño transversal; 50 trabajadores conformaron la muestra. Como resultado un 66,0% percibió un clima alto, el 34,0%, nivel medio. Y el 58,0% manifestó una motivación media. Los datos inferenciales evidencian una relación positiva moderada (p valor 0,002) entre el clima organizacional y motivación laboral de los administrativos en estudio. (p. 59).

Cerquera (2022) en su investigación “Clima organizacional y motivación laboral del personal de la fuerza de reacción rápida “Chavín

de Huantar” - Lima 2022”; Lima, Perú. Su estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra fueron 120 trabajadores de la Compañía Fuerza de Reacción Rápida “Chavín de Huántar”. Se aplicó un cuestionario, y los resultados demostraron que no existe relación entre el clima organizacional y motivación laboral (p valor 0,519). (p. 87).

Araujo y Sánchez (2022), en su trabajo de investigación: “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022”, Cajamarca, Perú. El enfoque fue descriptivo-explicativo, correlacional y fenomenológico. Para recopilar información se distribuyeron dos cuestionarios a 40 colaboradores. Concluyeron que, la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral tienen una correlación significativa, con un resultado Rho de 0,447, por lo que un clima organizacional mejora el desempeño laboral. (p. 104).

Ortega (2021), en su Tesis: “El clima organizacional y la motivación laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2021”, Huaraz, Perú. Dicha investigación fue de corte transversal, de diseño descriptivo, no experimental y correlacional. Concluyó que, las variables están relacionadas significativamente. De acuerdo al resultado inferencial existió una correlación positiva media [p valor 0,012 menor al 0,05]; lo que resultó en un coeficiente de correlación de 0,621. (p. 95).

2.1.3. LOCAL

Córdova (2020), en su tesis: “El clima organizacional y la atención al cliente en el Banco de la Nación agencia 28 de julio - Huánuco 2020”, Huánuco, Perú. El enfoque fue mixto (cualitativo-cuantitativo) y el nivel descriptivo-correlacional. Concluyó que, demostró una relación directa entre el clima organizacional y la atención al cliente [R 0,721]. Sustentando que, el 47,1% y el 45,1% están completamente de acuerdo con el nivel de empatía en el banco,

lo que significa que el 58,7% y el 35,0% comprenden y tratan bien a los clientes del banco. (p. 107).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

2.2.1.1. DEFINICIÓN

El clima organizacional es la percepción que tienen las personas de las diversas facetas del ambiente de trabajo. Estos conocimientos se derivan de las prácticas organizacionales (Evans et al, 2007).

Robbins y Judge (2013) definen al clima organizacional como un colectivo de factores que afectan cómo actúan los miembros de una empresa o compañía. Así mismo, su estudio es crucial para conocer y entender el comportamiento de un empleado con su entorno laboral, esto está relacional al nivel de satisfacción laboral de los empleados a lo largo del tiempo.

Núñez y Tufiño (2014) conceptualiza al clima organizacional como una característica del entorno interno de una entidad, donde cada integrante experimenta y afecta su comportamiento. Dicha variable se cuantifica y es susceptible a la medición.

2.2.1.2. DIMENSIONES

Se seleccionó la dimensión propuesta por la psicóloga Palma (2004) para esta investigación. Ella señala que el recurso humano es un indicador de la calidad de vida en la organización, y que tanto los trabajadores como la organización son los actores principales y esenciales del Clima Organizacional, el cual es único y diferente para cada empresa.

Las dimensiones propuestas son:

A. AUTORREALIZACIÓN.

Percepción del trabajador acerca de la oportunidad de crecimiento que su centro laboral ofrece para su desarrollo personal y profesional relacionado con su tarea. (Palma, 2004)

Paredes et al (2021) citando Maslow, define a la autorrealización como un nivel alto de motivación humana, donde el individuo busca el crecimiento personal, la autocomprensión y el desarrollo pleno de sus capacidades y talentos. No se trata solo de satisfacer necesidades básicas o de lograr éxito externo, sino de experimentar una realización interna que se alinea con los valores y aspiraciones más profundas del ser.

INDICADORES

a. Oportunidades para el desarrollo personal: Se refiere a las posibilidades que la institución brinda a sus colaboradores para alcanzar metas individuales relacionadas con el crecimiento personal, como capacitaciones en habilidades blandas o actividades de mejora personal.

b. Oportunidades para el desarrollo profesional: Incluye las opciones que proporciona la institución para la adquisición de nuevas competencias laborales, participación en programas de formación continua, certificaciones, promociones o ascensos dentro de la organización.

B. INVOLUCRAMIENTO LABORAL.

Alineación con los valores de la organización y dedicación al cumplimiento y crecimiento de la misma. (Palma, 2004).

Peceros (2022) lo conceptualiza como un nivel de entrega, compromiso, dedicación y conexión emocional que un empleado siente hacia su trabajo y la entidad en la que trabaja.

INDICADORES

a. Identificación institucional: Grado en el que los colaboradores se sienten parte de la institución, valoran su misión y visión, y alinean sus valores personales con los de la entidad.

b. Compromiso con la entidad en el cumplimiento de objetivos: Nivel de dedicación y responsabilidad que asumen los colaboradores para alcanzar las metas organizacionales, demostrando lealtad y esfuerzo en sus actividades laborales.

C. SUPERVISIÓN.

Evaluaciones sobre la eficacia y relevancia de los superiores en la inspección y evaluación de las funciones, considerando su papel en orientar, apoyar en la ejecución eficiente de las tareas del desempeño diario. (Palma, 2004)

Jara (2021) conceptualiza a la supervisión como el proceso mediante el cual una persona o grupo en una posición de autoridad monitorea, guía y evalúa las actividades de otros para garantizar que se cumplan la meta institucional eficientemente y efectiva.

INDICADORES

a. Funcionalidad del supervisor respecto al apoyo y orientación para las funciones atribuidas: Capacidad del supervisor para guiar, apoyar y proporcionar retroalimentación efectiva a los colaboradores en la ejecución de sus responsabilidades, asegurando el cumplimiento de objetivos y un ambiente laboral positivo.

D. COMUNICACIÓN

Percepción sobre la rapidez, claridad, fluidez, coherencia y precisión de la información concerniente al funcionamiento interno

de la organización, específicamente con la atención al usuario y/o cliente. (Palma, 2004)

Constantino (2021) afirma que, la comunicación es un proceso dinámico y multifacético que juega un papel central en todas las interacciones humanas, desde las relaciones personales hasta el entorno profesional.

INDICADORES

a. Claridad de información, fluidez, celeridad y coherencia: Refleja la calidad de los mensajes emitidos dentro de la organización, evaluando si son comprensibles, precisos, oportunos y están alineados con las necesidades del equipo.

b. Comunicación con el usuario: Capacidad de la institución para interactuar con los usuarios de manera clara, efectiva y empática, asegurando la satisfacción del cliente y fomentando relaciones positivas.

E. CONDICIONES LABORALES

Recursos que proporciona la organización siendo recursos económicos, materiales y/o psicosociales precisos para llevar a cabo las funciones asignadas. (Palma, 2004)

Por su parte Ortega (2021) conceptualiza a las condiciones laborales como conjunto de circunstancias y características en las que se desarrolla el trabajo de una persona. Estas condiciones tienen efecto directo en la productividad, la satisfacción laboral, la salud y el bienestar de los empleados.

INDICADORES

a. Elementos materiales: Disponibilidad y calidad de los recursos físicos (equipos, herramientas y espacios de trabajo)

necesarios para realizar las tareas asignadas de manera eficiente y segura.

b. Elementos económicos: Factores relacionados con la compensación económica, beneficios laborales, incentivos y otros aspectos financieros que afectan la satisfacción de los colaboradores.

c. Elementos psicosociales: Factores vinculados al entorno laboral que impactan la salud mental y emocional de los colaboradores, como el apoyo entre colegas, el equilibrio trabajo-vida personal y la percepción de justicia organizacional.

2.2.1.3. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La Teoría del Clima Organizacional según Rensis Likert (1967) se centra en cómo las percepciones y actitudes de los empleados hacia su entorno de trabajo pueden influir en su rendimiento y en la eficacia organizacional en general.

Likert identificó cuatro sistemas que influyen en el clima organizacional:

SISTEMA 1. AUTORITARIO-EXPLOTADOR

La dirección es centralizada, con control rígido y decisiones tomadas exclusivamente por la alta dirección. La comunicación es unidireccional, de arriba hacia abajo, y se basa en la coerción. Generalmente, los empleados se sienten insatisfechos y desmotivados, lo que puede llevar a un bajo rendimiento y alta rotación.

SISTEMA 2. AUTORITARIO-BENEVOLENTE

Aunque el control sigue siendo centralizado, la dirección es más paternalista. Se realizan algunos esfuerzos para satisfacer las necesidades de los empleados, pero las decisiones importantes siguen siendo tomadas solo por la alta dirección. El ambiente es ligeramente más positivo que en el Sistema 1, pero todavía presenta limitaciones

significativas en la participación de los empleados y en la comunicación.

SISTEMA 3. CONSULTIVO

Se promueve la participación de los empleados en la toma de decisiones. La comunicación es bidireccional, y los líderes buscan el input de los empleados antes de tomar decisiones. Aunque la alta dirección sigue teniendo un papel importante, existe un esfuerzo consciente por involucrar a los empleados en el proceso. El ambiente suele ser más positivo, con empleados más comprometidos y satisfechos, lo que puede resultar en un mejor rendimiento y mayor lealtad.

SISTEMA 4. PARTICIPATIVO

La toma de decisiones se realiza de manera participativa, con una fuerte delegación de autoridad. Los empleados están muy involucrados en la gestión y en la toma de decisiones, y la comunicación es abierta y bidireccional. Este estilo promueve un alto nivel de satisfacción y motivación entre los empleados, fomentando un clima organizacional altamente positivo y productivo.

2.2.1.4. CARACTERÍSTICAS

El clima organizacional predominante en la organización tiene un impacto significativo en la actividad de las personas y su crecimiento. a la calidad de vida laboral en el lugar de trabajo, donde implica fomentar relaciones humanas más amables, por lo tanto, espontáneas y sinceras. Además, es innegable que el entorno organizacional promueve el cumplimiento de los objetivos y, dentro de ellos, la diversidad de tipos. trabajadores que apoyan (Heredia, 2017).

Brunet (1987) indica que el clima en una empresa es fundamental para el crecimiento, y adaptación al entorno. La empresa se ve fácilmente abandonada por sus competidores

debido a un ambiente rígido y una estructura organizativa mal definida y no desarrollada.

Siguiendo con Brunet (1987) las características del clima organizacional son:

- Desde la perspectiva sociológica, es un dogma cultural de la organización, describiendo su comportamiento, característica, habilidad y expectativa, como factores que determinan el clima organizacional.
- El individuo puede sentirse actor que influye en su naturaleza del clima organizacional, pero el clima es fenomenológicamente externo a él.
- Las personas que realizan la misma función presentan percepciones diferentes del clima organizacional fenomenológicamente.
- El clima organizacional está basado en las particularidades de la realidad externa percibida por el actor.
- Esto tiene repercusiones para la actitud.

2.2.2. MOTIVACIÓN LABORAL

2.2.2.1. DEFINICIÓN

Gareth y George (2010) definen a la motivación como la fuerza psicológica que guía el comportamiento y el esfuerzo y la resistencia de una persona. Esta motivación está influenciada por diversos factores, tanto individuales como organizacionales, que afectan la disposición de los empleados para realizar sus tareas y alcanzar los objetivos de la organización.

Ellos destacan que la motivación laboral es esencial para lograr altos niveles de desempeño y productividad en el trabajo.

La motivación, por otro lado, Atkinson (1964) lo define como: el comportamiento que realiza o tiene una persona que evidencia respecto a un estímulo interno o externo.

2.2.2.2. DIMENSIONES

Se ha tomado las dimensiones de la Escala de Motivación de Steers R., y Braunstein D, adaptado por Palma (2000) y modificado por Alburquerque (2019).

A. NECESIDAD DE LOGRO

Palma (2000) lo define como el impulso que motiva al individuo a destacar y alcanzar un objetivo, fundamentado en la búsqueda de la excelencia. Se valora el concepto al deseo de una persona de lograr metas y demostrar su habilidad. Con motivación de logro, las personas tienden a enfocar su energía en realizar sus actividades, rápido y bien.

También Ortega (2021) citando a David McClelland, menciona que la necesidad de logro es un concepto psicológico que se refiere al impulso interno de una persona por alcanzar metas y sobresalir en actividades específicas; describiéndolo como una característica motivacional que lleva a las personas a esforzarse por el éxito, a buscar desafíos, asumir responsabilidades que les permitan demostrar sus habilidades y competencia.

INDICADORES

a. Trabajo en equipo: Habilidad y disposición del colaborador para colaborar con otros miembros de la organización, compartiendo responsabilidades y trabajando de manera conjunta hacia un objetivo común, fomentando la cohesión grupal.

b. Socialización: Capacidad del colaborador para interactuar de manera efectiva con colegas y superiores, estableciendo relaciones interpersonales positivas que favorezcan un Clima organizacional armónico y productivo.

B. NECESIDADES DE AFILIACIÓN

Se define conceptualmente como la necesidad que impulsa a una persona a hacer que los demás actúen de manera diferente a como lo harían por sí mismos, influyendo en su pensamiento y acciones. Las necesidades de afiliación se refieren a los requisitos para participar y realizar actividades en grupos. (Palma, 2000).

Por su parte Peceros (2022) hace referencia que, es un impulso psicológico que motiva a los individuos a buscar la compañía y el apoyo de otros, integrarse en grupos y ser aceptados socialmente.

INDICADORES

a. Logro de metas: Deseo del colaborador de alcanzar objetivos específicos relacionados con su trabajo, demostrando esfuerzo, persistencia y enfoque en superar desafíos.

b. Toma de decisiones: Capacidad del colaborador para analizar situaciones, evaluar alternativas y elegir cursos de acción que le permitan cumplir con sus metas personales y organizacionales, mostrando iniciativa y autonomía.

C. NECESIDADES DE PODER

Se entiende conceptualmente como el deseo de recibir la aceptación de los demás y de establecer relaciones cercanas con otras personas. El poder se refiere a ejercer el control sobre otros, en diversos contextos, iniciando como jefe, ejecutivo, gobernante y líder, entre otros. (Palma, 2000).

Para Jara (2021) la necesidad de poder implica el deseo de influir y liderar a otros; es decir, está relacionado con el deseo de ejercer influencia, tener autoridad o ser reconocido como una figura

de liderazgo en diferentes contextos, como en el ámbito personal, laboral, social o político.

INDICADORES

a. Influencia sobre el equipo: Habilidad y disposición del colaborador para influir en los comportamientos y decisiones de sus compañeros, promoviendo un liderazgo efectivo y un impacto positivo en el logro de los objetivos grupales.

b. Participación: Nivel de implicación del colaborador en procesos organizativos, toma de decisiones colectivas y actividades relacionadas con el desarrollo y mejora continua de la organización.

2.2.2.3. TEORÍA DE LA AUTODETERMINACIÓN DE MOTIVACIÓN LABORAL

La Teoría de la Autodeterminación (TAD), propuesta por Edward Deci y Richard Ryan, es ampliamente utilizado para entender la motivación y el comportamiento humano. Es una teoría que muestra los efectos positivos y negativos de la motivación intrínseca y externa. (Robbins y Judge, 2013).

La TAD según Stover et al (2017) se basa en la idea de que los seres humanos tienen necesidades psicológicas innatas que, cuando se satisfacen, fomentan el bienestar y la motivación intrínseca. Estas necesidades son:

- **Autonomía:** La necesidad de sentir que uno es el agente de sus propias acciones y decisiones. En el ámbito laboral, esto se traduce en la capacidad de tomar decisiones y tener control sobre el propio trabajo.
- **Competencia:** La necesidad de sentirse competente y eficaz en las tareas que se realizan. En el trabajo, esto implica tener habilidades adecuadas y recibir retroalimentación positiva que refuerce el sentido de competencia.

- **Relación:** La necesidad de tener relaciones significativas y de sentirse conectado con los demás. En el entorno laboral, esto se refiere a tener relaciones positivas con colegas y supervisores.

En el ámbito laboral, Moreno y Martínez (2006) afirman que, la TAD sostiene que la motivación laboral puede clasificarse en dos tipos principales:

Motivación Intrínseca: Se refiere a la realización de una tarea por el placer y el interés que genera la actividad misma. La TAD sugiere que cuando los empleados experimentan un alto grado de autonomía, competencia y relación en su trabajo, es más probable que se sientan intrínsecamente motivados. (Chillihuani y Cutipa, 2021)

Por ejemplo, un trabajador que tiene la libertad de elegir cómo abordar un proyecto y que siente que sus habilidades son valoradas y desafiadas puede experimentar una mayor motivación intrínseca. (Moreno y Martínez, 2006).

Motivación Extrínseca: Esta se refiere a realizar una tarea para obtener recompensas externas o evitar sanciones. Aunque la motivación extrínseca puede ser efectiva para alcanzar objetivos a corto plazo, la TAD argumenta que una dependencia excesiva de recompensas externas puede socavar la motivación intrínseca. En otras palabras, si un empleado solo está motivado por recompensas externas como bonificaciones o ascensos, la motivación podría disminuir si esas recompensas no están presentes. (Moreno y Martínez, 2006).

2.2.2.4. CARACTERÍSTICAS

La motivación es la fuerza dentro de una persona que lo hace actuar de una manera específica para lograr sus objetivos (Tamashiro, 2004).

Los elementos que se utilizaron como referencia fueron los siguientes: capacidad, conceptualizada como nivel de competencia que adquiere una persona para cumplir con las funciones atribuidas; la necesidad requerida, que experimenta cada individuo; y las metas, que es el resultado logrado durante su desempeño (Tamashiro, 2004).

Cada trabajador busca identificar las necesidades, encontrar formas de satisfacerlas, elegir comportamientos orientados a los objetivos, evaluar las necesidades por deficiencias, recibir premios o castigos y desempeñarse al máximo (Tamashiro, 2004).

Una de las tareas más cruciales y difíciles para los gerentes es motivar a los empleados porque esperan que contribuyan de la manera más efectiva posible al logro de los objetivos de la empresa. Debido a que la motivación laboral es un problema importante en la organización y a los gerentes les gusta encontrar soluciones, es importante que los gerentes sepan cómo motivar a sus empleados y qué los motiva, así como adaptar las prácticas de motivación a las necesidades y deseos de sus empleados.

Por otro lado, la motivación laboral es crucial porque un trabajador poco motivado hace poco esfuerzo y atención en el desempeño de las tareas, lo que resulta en un estado de frustración que puede llevar o no a un despido. Esto hace que el empleado busque otras tareas para satisfacer lo que no logró en la empresa (Gelabert, 2008).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Autonomía Laboral: Grado de independencia y libertad que tienen los empleados para tomar decisiones y realizar sus tareas (Heredia, 2017).

Bienestar Laboral: Estado de satisfacción y salud física y mental que experimentan los empleados en su entorno laboral (Brunet, 1987).

Compromiso Organizacional: Nivel de lealtad y vínculo emocional de un empleado con su organización, influyendo en su disposición a contribuir al éxito organizacional (Alburquerque, 2019).

Condiciones de Trabajo: Conjunto de factores físicos y ambientales que afectan el bienestar y desempeño de los empleados en su lugar de trabajo (Heredia, 2017).

Cultura Organizacional: Conjunto de valores, creencias y normas que comparten los miembros de una organización, influenciando su comportamiento y prácticas laborales (Rojas, 2022).

Desarrollo Profesional: Oportunidades y recursos ofrecidos por una organización para el crecimiento y avance de las habilidades y carreras de sus empleados (Escobedo, 2023).

Desempeño Laboral: Medida en que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades de su trabajo de manera efectiva y eficiente (Rojas, 2022).

Equidad Organizacional: Percepción de justicia y equidad en la distribución de recursos, recompensas y trato dentro de una organización (Tamashiro, 2004).

Estilo de Liderazgo: Forma en que un líder dirige, motiva y gestiona a su equipo, impactando el clima organizacional y la motivación laboral (León, 2022).

Estrategias de Motivación: Conjunto de acciones y políticas implementadas por una organización para incrementar la motivación y satisfacción de sus empleados (Campos y Davila, 2021).

Evaluación del Desempeño: Proceso sistemático para medir y proporcionar retroalimentación sobre el rendimiento laboral de los empleados (Rojas, 2022).

Liderazgo Organizacional: Capacidad de un individuo para influir, motivar y capacitar a otros hacia la consecución de los objetivos de la organización. (Cerquera, 2022)

Reconocimiento y Recompensa: Sistema de incentivos y agradecimientos que una organización utiliza para motivar y reconocer el desempeño de sus empleados (Marmanillo y Marmanillo, 2021).

Relaciones Interpersonales en el Trabajo: Calidad de las interacciones y relaciones entre colegas, supervisores y subordinados en el entorno laboral (Jara, 2021).

Rotación de Personal: Tasa a la que los empleados dejan una organización y son reemplazados por nuevos trabajadores, influenciada por el clima organizacional y la motivación laboral (Campos y Davila, 2021).

Satisfacción Laboral: Grado de complacencia de los empleados con su trabajo, que afecta su desempeño y permanencia en la organización (León, 2022).

Trabajo en Equipo: Colaboración y cooperación entre los miembros de un grupo para alcanzar metas comunes y mejorar el rendimiento organizacional (Escobedo, 2023).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Existe relación significativa directa entre el clima organizacional con la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

Ho: No Existe relación significativa directa entre el clima organizacional con la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la necesidad de afiliación del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

HE2. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la necesidad de logro del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

HE3. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la necesidad de poder del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. PRIMERA VARIABLE

Clima organizacional

Dimensiones:

- ✓ Autorrealización
- ✓ Involucramiento Laboral
- ✓ Supervisión
- ✓ Comunicación
- ✓ Condiciones Laborales

2.5.2. SEGUNDA VARIABLE

Motivación laboral

Dimensiones:

- ✓ Necesidad de afiliación
- ✓ Necesidad de logro
- ✓ Necesidad de poder

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR	ESCALA
Clima organizacional	Es un constructo multidimensional que refleja las percepciones y sentimientos compartidos por los miembros de una organización sobre las políticas, prácticas y procedimientos que influyen en su entorno laboral (García, 2009).	Para medir el clima organizacional, se empleará una Escala de Likert que evalúan las percepciones de los empleados en las siguientes dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización	Oportunidades para el desarrollo personal Oportunidades para el desarrollo profesional Identificación institucional	Saludable [76 a 125 puntos] No saludable [25 a 75 puntos]	Ordinal
			Involucramiento Laboral	Compromiso con la entidad en el cumplimiento de objetivos Funcionalidad del supervisor		
			Supervisión	en relación al apoyo y orientación para las tareas asignadas Claridad de información		
			Comunicación	Fluidez, celeridad y coherencia Comunicación con el usuario		
			Condiciones Laborales	Elementos materiales Elementos económicos Elementos psicosociales		
Motivación laboral	Robbins (2013) conceptualiza como un proceso que tiene efecto en el esfuerzo de cada individuo para alcanzar las meta.	Se medirá la motivación laboral mediante una escala actitudinal mediante las dimensiones de necesidad de afiliación. Logro y de poder.	Necesidad de afiliación	Socialización Sinergia grupal	Si [46 a 75 puntos]	Nominal
			Necesidad de logro	Efectividad de objetivos Toma de decisiones	No [15 a 45 puntos]	
			Necesidad de poder	Nivel de predominio Participación		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Ñaupas et al (2018) la investigación fue de tipo aplicada, porque este tipo de investigación busca resolver problemas específicos y prácticos empelando teorías existentes en una población determinada.

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque de una investigación se refiere a la perspectiva general que guía el proceso de investigación. La presente investigación estuvo orientada a un enfoque cuantitativo, porque es un proceso sistemático y metódico, orientado a la medición de las variables mediante un diseño preestablecida, y emplea la estadística para contrastar la hipótesis planteada. (Monje, 2011).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) fue un estudio de alcance correlacional porque la finalidad fue conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación laboral; estableciendo la medición de dicha relación haciendo uso de la estadística inferencial.

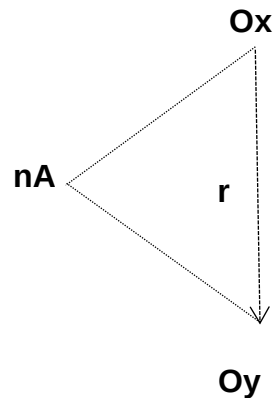
De igual manera explican que: las investigaciones de alcance correlacional asocian hechos, variables o fenómenos empelando los parámetros de la estadística.

3.1.3. DISEÑO

Siguiendo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2019), ellos afirman que el diseño de investigación es un mapa operativo en la ruta cuantitativa.

Según Huaire (2019) estos diseños son ventajosos para establecer relaciones entre las variables que se desean medir; es por ello, la investigación respondió a un diseño no experimental de tipo transeccional – correlacional.

El diseño fue mediante el siguiente diagrama:



Leyenda:

nA: Muestra: personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco

Ox: Variable 1: Clima organizacional

Oy: Variable 2: Motivación laboral

r: relación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población se entiende como el grupo completo de individuos que poseen una característica en común y que son considerados para el análisis en una investigación. Según Arias-Gómez et al (2016) un conjunto de casos, accesible, definido y limitado que cumplen con determinados criterios de agrupación viene a ser la población.

La población del BCP Agencia Huánuco lo conformaron los trabajadores de las diferentes áreas, entre supervisores, operadores y colaboradores. Según la oficina de Recursos Humanos se cuenta con 30 trabajadores en la Agencia Huánuco.

3.2.2. MUESTRA

Según López (2004) la muestra es considerado como un subconjunto que comprende el universo siendo representativa en la investigación.

Tomando el criterio de Arias (2012) no será necesario seleccionar una muestra si se tiene acceso completo a toda la población debido al gran número de unidades que la integran. Por lo tanto, sin realizar un censo en sentido estricto, fue posible evaluar o recopilar datos de la totalidad de la población objetivo.

Se tuvo en cuenta a los 30 trabajadores como parte de la muestra en estudio.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS

Medina et al (2023) define a la técnica de investigación como método sistemático que se emplea recolectar información de la muestra en estudio para ser analizada con el propósito de absolver la problemática de investigación.

La técnica que se empleó fue la encuesta, siendo la técnica ideal por ser una herramienta versátil y accesible para obtener información sobre el clima organizacional y motivación laboral del personal que labora en el BCP Agencia Huánuco.

INSTRUMENTOS

Medina et al (2023) indica que un instrumento de investigación es una herramienta que se emplea para el proceso de recolección de datos durante un proceso investigativo. Estos instrumentos facilitan a los investigadores la obtención de información exacta y fiable sobre el tema que estudian, permitiéndoles llegar a conclusiones válidas y fidedignas.

El instrumento empleado fue el Cuestionario por su diversificación amplia de uso, y fácil manejo en la recolección de datos de la muestra en estudio.

Para la variable 1 se utilizó el Cuestionario de Clima organizacional, que comprendió 25 preguntas distribuidas en 5 dimensiones, cada dimensión agrupa 5 preguntas. Su escala de valoración es: Nunca (1), Rara vez (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Y como baremo se tuvo en cuenta los siguientes valores:

Saludable: [76 a 125 puntos]

No saludable: [25 a 75 puntos]

Para la variable 2 se utilizó el Cuestionario de motivación laboral, que comprendió 15 preguntas distribuidas en 3 dimensiones, cada dimensión agrupa 5 preguntas. Su escala de valoración es: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1). Y como baremo se tuvo en cuenta los siguientes valores:

Si: [46 a 75 puntos]

No: [15 a 45 puntos]

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Para el procesamiento de datos se siguieron los siguientes pasos:

- a. Seriación: se asignó un código de identificación a cada unidad de análisis.
- b. Codificación: se asignó un valor nominal u ordinal, según corresponda, a cada respuesta de cada instrumento para ser digitados.
- c. Tabulación: una vez codificados se procedió a tabular los datos en el paquete estadístico SPSS versión 25.

- d. Procesamiento: se procesaron los datos de acuerdo con los objetivos planteados mediante la elaboración de tablas y figuras.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para el análisis de los datos, se emplearon la frecuencia absoluta, en cual se observaron los valores de las variables después de realizar la tabulación de datos. Para el tratamiento estadístico de los datos se interpretaron en dos de acuerdo con el esquema de investigación:

- a) Procesamiento de datos: En este proceso se hizo uso de tablas y figuras según la norma de APA 7ma edición, donde cada uno se presentó con su respectiva análisis e interpretación.
- b) Contrastación de hipótesis: Para este proceso primero se aplicó la prueba de normalidad, quien nos permitió determinar el uso de la prueba estadística apropiada al estudio según el nivel de investigación; ante ello, se utilizó la prueba Rho de Spearman. Se tuvo en cuenta las escalas siguientes para poder interpretarlo mejor:

Tabla 1

Valores de Rho de Spearman

Intervalo	Descripción
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

3.4. ASPECTOS ÉTICOS

Miranda-Novales y Villasís-Keever (2019) sostienen que: en una investigación que administra instrumentos en seres humanos debe

cumplir con la aplicación de los principios de autonomía, beneficencia y justicia. Durante el desarrollo de la presente investigación, se respetaron los principios éticos fundamentales que rigen los estudios con participación de personas.

En cumplimiento del principio de autonomía, se solicitó el consentimiento informado de los participantes, explicándoles los objetivos del estudio, la metodología empleada, así como su derecho a participar de manera voluntaria y a retirarse en cualquier momento sin que ello implicara perjuicio alguno. Además, se gestionaron la autorización ante las autoridades de la institución donde se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, cumpliendo con las normas éticas y administrativas establecidas.

En cumplimiento de los principios de beneficencia y justicia, se garantizó en todo momento la confidencialidad de la información recolectada, protegiendo la identidad de los participantes y asegurando que los datos obtenidos fueran utilizados exclusivamente para fines académicos y de investigación. Asimismo, se evitó cualquier tipo de daño físico, psicológico o social a los participantes.

Salazar et al (2018) indica que, la ética es una necesidad de cada investigador, que garantiza el uso de estilos normativos de citación y referencia.

Por lo cual, se evitó cualquier forma de plagio, otorgando el debido reconocimiento a las fuentes utilizadas y promoviendo la integridad académica en el desarrollo de la tesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 2

*Clima organizacional percibido por el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú
Agencia Huánuco, 2024*

Clima organizacional	N=30	
	N	%
No saludable	12	40,0%
Saludable	18	60,0%

Análisis

En la tabla 2, se aprecia que el 60,0% de los trabajadores de la Agencia Huánuco del BCP perciben un Clima organizacional saludable, mientras que un 40,0% reporta una percepción no saludable. Este resultado sugiere que, aunque la mayoría de los colaboradores evalúa positivamente el ambiente de trabajo, existe un porcentaje considerable que podría estar experimentando condiciones laborales adversas.

Tabla 3

Clima organizacional, según dimensiones, percibido por el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

Clima organizacional	N=30	
	N	%
Dimensión Autorrealización		
No saludable	13	43,3%
Saludable	17	56,7%
Dimensión Involucramiento laboral		
No saludable	10	33,3%
Saludable	20	66,7%
Dimensión Supervisión		
No saludable	12	40,0%
Saludable	18	60,0%
Dimensión Comunicación		
No saludable	12	40,0%
Saludable	18	60,0%
Dimensión Condiciones laborales		
No saludable	12	40,0%
Saludable	18	60,0%

Análisis

En la Tabla 3 se presentan la percepción del clima organizacional en diversas dimensiones evaluadas en los trabajadores de la Agencia Huánuco del Banco de Crédito del Perú. En cuanto a la dimensión de autorrealización, el 56,7% de los colaboradores perciben un clima organizacional saludable, mientras que el 43,3% reportan una percepción no saludable. Respecto a la dimensión de involucramiento laboral, el 66,7% manifestó una percepción saludable y el 33,3% no saludable. En la dimensión de supervisión, el 60,0% de los trabajadores considera adecuado el clima, en contraste con un 40,0% que no comparte esta percepción. Similarmente, en la dimensión de comunicación, el 60,0% reporta un clima saludable, mientras que un 40,0% señala lo contrario.

Estos resultados reflejan que, si bien en todas las dimensiones analizadas predomina una percepción positiva del clima organizacional, los porcentajes de percepción no saludable, especialmente en autorrealización (43,3%) y supervisión (40,0%), evidencian áreas de mejora importantes.

Tabla 4

Motivación laboral en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

Motivación laboral	N=30	
	N	%
No	5	16,7%
Si	25	83,3%

Análisis

En la Tabla 4 se observa que el 83,3% de los trabajadores de la Agencia Huánuco del Banco de Crédito del Perú (BCP) manifestaron sentirse motivados laboralmente, mientras que el 16,7% indicó no experimentar motivación en su entorno de trabajo. Este alto porcentaje de colaboradores motivados sugiere que la organización implementa estrategias efectivas de motivación laboral, lo cual resulta fundamental para fomentar la productividad, el compromiso y la satisfacción del personal.

Tabla 5

Motivación laboral, según dimensiones, en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

Motivación laboral	N=30	
	N	%
Dimensión Necesidad de afiliación		
No	7	23,3%
Si	23	76,7%
Dimensión Necesidad de logro		
No	7	23,3%
Si	23	76,7%
Dimensión Necesidad de poder		
No	4	13,3%
Si	26	86,7%

Análisis

En la Tabla 5 se presentan los niveles de motivación laboral en diversas dimensiones evaluadas en los trabajadores de la Agencia Huánuco del Banco de Crédito del Perú (BCP). En relación con la necesidad de afiliación, el 76,7% de los colaboradores indicó sentirse motivado, mientras que el 23,3% reportó lo contrario. Respecto a la necesidad de logro, también el 76,7% manifestó estar motivado y el 23,3% no. Y, en la necesidad de poder, el 86,7% de los trabajadores se encuentra motivado, mientras que el 13,3% no. Estos resultados sugieren que la motivación relacionada con la necesidad de poder es la más alta entre las dimensiones evaluadas, lo cual podría asociarse a la búsqueda de influencia, liderazgo y control dentro del entorno organizacional.

Tabla 6

Clima organizacional y Motivación laboral en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

Clima organizacional		Motivación laboral		Total
		No	Si	
No saludable	N	5	7	12
	%	16,7%	23,3%	40,0%
Saludable	N	0	18	18
	%	0,0%	60,0%	60,0%
Total	N	5	25	30
	%	16,7%	83,3%	100,0%

Análisis

En la Tabla 6 se observa en análisis del Clima organizacional y motivación laboral en el personal que labora en la Agencia Huánuco del Banco de Crédito del Perú. Los resultados muestran que el 60,0% de los trabajadores que perciben un clima organizacional saludable manifiestan estar motivados laboralmente. Por otro lado, el 16,7% de los colaboradores que perciben un clima organizacional no saludable reportan no sentirse motivados. Estos hallazgos sugieren que a mayor la percepción de un clima organizacional favorable mayores niveles elevados de motivación laboral presentan los trabajadores.

Tabla 7

Clima organizacional y la dimensión necesidad de afiliación en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

Clima organizacional		Dimensión Necesidad de afiliación		Total
		No	Si	
No saludable	N	7	5	12
	%	23,3%	16,7%	40,0%
Saludable	N	0	18	18
	%	0,0%	60,0%	60,0%
Total	N	7	23	30
	%	23,3%	76,7%	100,0%

Análisis

En la Tabla 7 se presenta el análisis entre el clima organizacional y la dimensión de necesidad de afiliación en el personal que labora en la Agencia Huánuco del Banco de Crédito del Perú (BCP). Los resultados indican que el 60,0% de los trabajadores que perciben un clima organizacional saludable manifiestan estar motivados en su necesidad de afiliación. Por otro lado, el 23,3% de aquellos que perciben un clima organizacional no saludable reportan no sentirse motivados en esta dimensión. Dicho resultado, sugiere que un entorno organizacional favorable contribuye de manera significativa al fortalecimiento de la necesidad de afiliación, entendida como el deseo de establecer relaciones interpersonales positivas y de formar parte de un grupo de trabajo cohesionado.

Tabla 8

Clima organizacional y la dimensión necesidad de logro en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

Clima organizacional		Dimensión Necesidad de logro		Total
		No	Si	
No saludable	N	7	5	12
	%	23,3%	16,7%	40,0%
Saludable	N	0	18	18
	%	0,0%	60,0%	60,0%
Total	N	7	23	30
	%	23,3%	76,7%	100,0%

Análisis

En la Tabla 8 se presenta el análisis entre el clima organizacional y la dimensión de necesidad de logro en el personal que labora en la Agencia Huánuco del Banco de Crédito del Perú (BCP). Los resultados indican que el 60,0% de los trabajadores que perciben un clima organizacional saludable manifiestan estar motivados en su necesidad de logro. Por otro lado, el 23,3% de aquellos que perciben un clima organizacional no saludable reportan no sentirse motivados en esta dimensión. Dicho resultado, sugiere que un entorno organizacional favorable estimula el deseo de alcanzar metas, superar desafíos y obtener reconocimiento por los logros obtenidos, aspectos que son fundamentales en la motivación basada en la necesidad de logro.

Tabla 9

Clima organizacional y la dimensión necesidad de poder en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

Clima organizacional		Dimensión Necesidad de poder		Total
		No	Si	
No saludable	N	4	8	12
	%	13,3%	26,7%	40,0%
Saludable	N	0	18	18
	%	0,0%	60,0%	60,0%
Total	N	4	26	30
	%	13,3%	86,7%	100,0%

Análisis

En la Tabla 9 se presenta el análisis entre el clima organizacional y la dimensión de necesidad de poder en el personal que labora en la Agencia Huánuco del Banco de Crédito del Perú (BCP). Los resultados indican que el 60,0% de los trabajadores que perciben un clima organizacional saludable manifiestan estar motivados en su necesidad de poder. Por otro lado, el 13,3% de aquellos que perciben un clima organizacional no saludable reportan no sentirse motivados en esta dimensión. Dicho resultado, sugiere que un ambiente organizacional positivo contribuye significativamente a la satisfacción de la necesidad de poder, entendida como el deseo de influir, liderar y dirigir a otros en el contexto laboral.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 10

Prueba de normalidad para el Clima organizacional y Motivación laboral en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

Prueba de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	0,624	30	0,001
Clima organizacional	0,452	30	0,001

Análisis

En la Tabla 10 se aprecia la prueba de normalidad para las variables clima organizacional y motivación laboral. Para ello, se escogió la prueba de Shapiro-Wilk, recomendada cuando el tamaño muestral es menor a 50 observaciones ($n=30$).

El p-valor obtenido fue 0,001 ($<0,05$) en ambos casos, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. La comprobación de la normalidad es esencial, ya que condiciona el tipo de análisis estadístico que se debe aplicar, dado que las pruebas paramétricas asumen esta característica.

Debido a la no normalidad de los datos y considerando la naturaleza ordinal de las escalas de medición utilizadas, se decidió emplear la prueba no paramétrica Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables. Esta prueba es adecuada para analizar correlaciones en muestras pequeñas y datos que no cumplen el supuesto de normalidad.

Tabla 11

Relación entre Clima organizacional y Motivación laboral en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

		Clima organizacional	Dimensión Necesidad de poder
Clima organizacional	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	1,000	0,548**
	Sig. (bilateral)	.	0,002
	N	30	30
Dimensión Necesidad de poder	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	0,548**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	30	30

Análisis

En la Tabla 11 se presenta la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Huánuco, durante el año 2024. El valor de significancia (p valor) obtenido fue 0,001, inferior al umbral de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una correlación significativa entre las variables analizadas.

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0,548, indicando una correlación positiva de magnitud moderada. Esto implica que un clima organizacional más favorable se asocia con una mayor motivación laboral en los trabajadores. Es decir, una percepción positiva del entorno organizacional, caracterizada por autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, contribuye al fortalecimiento de la motivación laboral de los trabajadores.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

Tabla 12

Relación entre Clima organizacional y la dimensión necesidad de afiliación en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

		Clima organizacional	Dimensión Necesidad de afiliación
Clima organizacional	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	1,000	0,676**
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	30	30
Dimensión Necesidad de afiliación	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	0,548**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	30	30

Análisis

En la Tabla 12 se presenta la relación entre el clima organizacional y la dimensión necesidad de afiliación en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Huánuco, durante el año 2024. El valor de significancia (p valor) obtenido fue 0,001, inferior al umbral de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una correlación significativa entre las variables analizadas.

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0,676, indicando una correlación positiva de magnitud moderada. Esto implica que un clima organizacional más favorable se asocia con un mayor nivel de necesidad de afiliación en los trabajadores. Es decir, a medida que el ambiente organizacional mejora, los colaboradores del BCP tienden a manifestar un incremento en su motivación orientada a establecer vínculos sociales y pertenencia dentro de la organización.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la necesidad de afiliación del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

Tabla 13

Relación entre Clima organizacional y la dimensión necesidad de logro en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

		Clima organizacional	Dimensión Necesidad de logro
Clima organizacional	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	1,000	0,676**
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	30	30
Dimensión Necesidad de logro	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	0,548**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	30	30

Análisis

En la Tabla 13 se presenta la relación entre el clima organizacional y la dimensión necesidad de logro en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Huánuco, durante el año 2024. El valor de significancia (p valor) obtenido fue 0,001, inferior al umbral de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una correlación significativa entre las variables analizadas.

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0,676, indicando una correlación positiva de magnitud moderada. Esto implica que un clima organizacional más favorable se asocia con un mayor nivel de necesidad de logro en los trabajadores. Es decir, la percepción de un entorno laboral positivo potencia la motivación de los colaboradores hacia el cumplimiento de metas, el éxito personal y el rendimiento superior.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la necesidad de logro del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

Tabla 14

Relación entre Clima organizacional y la dimensión necesidad de poder en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024

		Clima organizacional	Dimensión Necesidad de poder
Clima organizacional	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	1,000	0,480**
	Sig. (bilateral)	.	0,007
	N	30	30
Dimensión Necesidad de poder	Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	0,480**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,007	.
	N	30	30

Análisis

En la Tabla 14 se presenta la relación entre el clima organizacional y la dimensión necesidad de poder en el personal que labora en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Huánuco, durante el año 2024. El valor de significancia (p valor) obtenido fue 0,007, inferior al umbral de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una correlación significativa entre las variables analizadas.

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue de 0,480, indicando una correlación positiva de magnitud moderada. Esto implica que un clima organizacional más favorable se asocia con un mayor nivel de necesidad de poder en los trabajadores. Es decir, los colaboradores que perciben un entorno organizacional positivo tienden a mostrar un mayor deseo de influir, liderar y ejercer control dentro de la estructura organizacional.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la necesidad de poder del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Forero (2022) demostró que, en el 35,0% de los encuestados, la motivación tiene un impacto en su desempeño laboral, y en el 35,0% casi siempre. Por otro lado, descubrió que el 50,0% de los trabajadores cree que el reconocimiento y el desarrollo profesional son esenciales para un buen clima laboral, y el 15,0% cree que la remuneración y la autonomía son esenciales para ello.

En el estudio se halló que el 83,3% del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco manifestaron sentirse motivados laboralmente y un 16,7% está desmotivado. En comparación, el presente estudio corrobora esta relación entre un clima organizacional positivo y una mayor motivación laboral, evidenciando una coincidencia que refuerza la importancia de las condiciones organizacionales para el bienestar del trabajador

Por su parte, Bardales y Chola (2022) reportaron que, un 66,0% percibió un clima alto, el 34,0%, nivel medio y el 58,0% manifestó una motivación media. Los datos inferenciales para el clima organizacional y la motivación laboral evidencian una relación positiva moderada (p valor 0,002). Ortega (2021) halló una correlación positiva media entre clima organizacional y motivación laboral, con un coeficiente de r 0,621 ($p = 0,012$). También, Núñez (2023) halló en su investigación que, el clima organizacional y la motivación laboral en el personal de la cadena de minimarket, se relacionan de manera significativa [Rho 0,596 p valor 0,000].

En el presente estudio se reportó la existencia de una correlación positiva significativa en un nivel moderado entre el clima organizacional y la motivación laboral [Rho 0,548 p valor 0,002 ($<0,05$)]. Coincidiendo con los hallazgos obtenidos en nuestra investigación, confirmando la existencia de una relación estadísticamente significativa. Inclusive los valores estadísticos obtenidos por Ortega (2021) es más alto que el de nuestro estudio, pero en la

misma dirección, reforzando la consistencia empírica del vínculo entre estas variables.

Araujo y Sánchez (2022) concluyeron que, la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral tienen una correlación significativa, con un resultado Rho de 0,447, por lo que se acepta la hipótesis alterna, que dice que un clima organizacional mejora el desempeño laboral. (p. 104). Aunque su estudio no aborda directamente la motivación laboral, sugiere que un buen clima influye positivamente en variables asociadas al rendimiento, lo que guarda relación con nuestros resultados.

A diferencia de los estudios anteriores, Cerquera (2022) concluyó que no existe relación entre clima organizacional y motivación laboral ($p = 0,519$); También, Macías y Venga (2021) en sus hallazgos obtenidos reportaron que si existen deficiencias asociadas al clima organizacional; sin embargo, estadísticamente no influyen en la motivación de los trabajadores. Estos hallazgos contradicen nuestros resultados. Esta divergencia puede atribuirse a diferencias en el contexto institucional, tamaño de la muestra, o variables de control consideradas, lo cual abre una línea de investigación futura para explorar condiciones que puedan moderar o mediar esta relación.

Los hallazgos respaldan la importancia del clima organizacional como un factor relevante para fortalecer diferentes dimensiones de la motivación laboral en los trabajadores administrativos.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral en el personal del Banco de Crédito del Perú, Agencia Huánuco, durante el año 2024 [Rho 0,548 con un p valor 0,002 ($<0,05$)] (Tabla 11). Este resultado respalda a los datos descriptivos de la Tabla 6, donde el 60,0% de los trabajadores que perciben un clima organizacional saludable manifiestan estar motivados laboralmente; esto indica que un clima organizacional saludable favorece el incremento de la motivación de los trabajadores.
2. Se concluye que, el clima organizacional se relaciona positivamente con la necesidad de afiliación, con una correlación de magnitud moderada [Rho 0,676 con un p valor 0,001 ($<0,05$)] (Tabla 12); ello se fundamenta con los hallazgos descritos en la Tabla 7, donde se aprecia que el 60,0% de los trabajadores que perciben un clima organizacional saludable manifiestan estar motivados en su necesidad de afiliación; es decir, que un entorno organizacional favorable promueve en los empleados un mayor deseo de pertenencia e integración social.
3. Se concluye que, se encontró una correlación positiva moderada a alta entre el clima organizacional y la necesidad de logro [Rho 0,676 con un p valor 0,001 ($<0,05$)] (Tabla 13); en apoyo a dichos valores, en la Tabla 8, se aprecia que, el 60,0% de los trabajadores que perciben un clima organizacional saludable manifiestan estar motivados en su necesidad de logro; por lo cual, un ambiente organizacional adecuado potencia en los colaboradores el interés por alcanzar metas, rendir de manera sobresaliente y obtener logros personales y profesionales.
4. Se concluye que, entre el clima organizacional y la necesidad de poder también existe una correlación positiva y moderada [Rho 0,676 con un p valor 0,001 ($<0,05$)] (Tabla 14); siendo justificado con los hallazgos descritos en la Tabla 9, donde, el 60,0% de los trabajadores que perciben un clima organizacional saludable manifiestan estar

motivados en su necesidad de poder. Esto implica que un mejor clima laboral se asocia con un aumento en el deseo de los trabajadores de influir, liderar y participar activamente en los procesos de toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

Al gerente del BCP Agencia Huánuco

1. Implementar estrategias para fortalecer un clima organizacional saludable para garantizar la motivación laboral en el personal, tales como programas de reconocimiento laboral, canales efectivos de comunicación interna y espacios para la participación del personal en la toma de decisiones.
2. Promover actividades que fomenten la integración entre las diferentes áreas de trabajo para fortalecer la dimensión necesidad de afiliación; como, por ejemplo: talleres de integración con todo el personal del BCP, eventos corporativos que promuevan el desarrollo de habilidades sociales para evitar sentimientos de aislamiento y una débil identificación con el equipo de trabajo.
3. Fortalecer la gestión del talento, para mejorar la dimensión necesidad de logro; es decir, realizar capacitaciones internas para mejorar las habilidades en administración de los trabajadores; así mismo, capacitaciones externas donde puedan salir fuera de la ciudad de Huánuco para poder conocer experiencias exitosas de trabajadores del BCP y tener información sobre oportunidades claras de promoción o ascenso.
4. Fomentar espacios de liderazgo para lograr un incremento de motivación en la dimensión necesidad de poder; por ejemplo, los gerentes o jefes deben propiciar el liderazgo transformacional incluyendo en la toma de decisiones a los trabajadores del BCP, delegando responsabilidades para las estrategias de mejora y de esta manera el personal se involucre en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuquerque, F. (2019). *Motivación laboral y rendimiento del potencial humano en colaboradores del Banco Scotiabank Perú –sede Rímac, 2019*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46684>.
- Alegría, R., & Alarcón, G. (2022). Habilidades gerenciales y clima organizacional en Instituciones Bancarias en el estado de Nuevo León, México. *Vinculatégica EFAN*, 8(4), 1-14. <https://doi.org/10.29105/vtga8.4-317>
- Araujo, K., & Sanchez, D. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022*. Cajamarca: [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115641>.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (6° ed.). Editorial Episteme, C.A.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Atkinson, J. (1964). *An introduction to motivation*. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- Bardales, J., & Cholan, G. (2022). *Clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de un módulo básico en Virú, 2021*. [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional - UCV. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104038>.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas S.A. de C.V.

Disponible en: <https://corganizacional1.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Campos, O., & Davila, J. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño de los Colaboradores del BCP – Sucursal Chiclayo, 2021*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Señor de Sipán. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11635?show=full>.

Cerquera, L. (2022). *Clima organizacional y motivación laboral del personal de la fuerza de reacción rápida “Chavín de Huantar” - Lima 2022*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Señor de Sipán. Repositorio Institucional - USS. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11978>.

Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Chillihuani, L., & Cutipa, K. (2020). *Motivación Laboral y Satisfacción de los Colaboradores de la Agencia Diagonal del BCP - Cusco, 2020*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65640>.

Constantino, N. (2023). *Motivación laboral y su influencia en el clima organizacional de las oficinas de BBVA del distrito de Chiclayo 2021*. Chiclayo: [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Repositorio Institucional UNPRG. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11455>.

Córdova, D. (2020). *El clima organizacional y la atención al cliente en el Banco de la Nación agencia 28 de julio - Huánuco 2020*. Huánuco: [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Huánuco. Repositorio Institucional UDH. Disponible en: <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3278>.

Escobedo, E. (2023). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal operativos Inkasberries SAC – Santa María – Huaura 2023*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional José Faustino

- Sánchez Carrión. Repositorio UNJFSC. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/9427>.
- Evans, L., Martin, J., & Collins, A. (2007). *El clima en las organizaciones*. Ediciones Morata.
- Forero, M. (2022). *Evaluación Del Clima Organizacional en el Banco Agrario de Colombia, Zonal Cesar*. Valledupar: [Tesis de grado]. Universidad de Santander. Repositorio UDES. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/7566>.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Gareth, J., & George, J. (2010). *Administración contemporánea* (6° ed.). McGraw-Hill .
- Gelabert, L. (2008). *Recursos humanos* (3° ed.). ESIC Editorial.
- Heredia, J. (2017). *Estudio de la relación del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Corpromedic S.A.* [Tesis de Maestría]. Escuela Politécnica Nacional. Repositorio Digital Institucional de la Escuela Politécnica Nacional. Disponible en: <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19019>.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. Acta Académica. Disponible en: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_abstract
- Jara, A. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del BCP Agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad*

- 2021. La Libertad: [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada del Norte. Repositorio Institucional UPN. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28367>.
- León, M. (2022). *El Clima Organizacional y la Motivación Laboral en los negocios del Sector Comercial de la Ciudad de Jipijapa*. Jipijapa - Manabí: [Tesis de Licenciatura]. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Repositorio UNESUM. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3823>.
- Likert. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*.
- López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci_arttext
- Macías, K., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Rev Venezolana de Gerencia*. [Internet], 26(94), 548-567. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890444>
- Marmanillo, A., & Marmanillo, M. (2021). *Análisis y evaluación del clima organizacional en el Banco Internacional de Perú – Interbank Cusco 2021*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Andina del Cusco. Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/6357> .
- Martínez, C., & Ordoñez, C. (2021). Análisis del clima organizacional en las cooperativas. caso: cooperativa Mushuk Yuyay. Cantón Cañar-Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(3), 549-571. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8326149>
- Medina, M., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

- Miranda-Novales, M., & Villasís-Keever, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 66(1), 115-122. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Universidad SurColombiana. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Moreno, J., & Martínez, A. (2006). Importancia de la Teoría de la Autodeterminación en la Práctica Físico-deportiva: Fundamentos e Implicaciones Prácticas. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 6(2), 39-54. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=227017635004>
- Núñez, C., & Tufiño, Y. (2014). *Propuesta de mejoramiento del clima organizacional en el área de logística de distribución de la sede Cali en una empresa del sector cárnico*. [Tesis de grado]. Universidad del Valle. Biblioteca Universidad del Valle. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/1cbf5d8b-2ca4-4e94-89c4-c0f8a2d1865c>.
- Núñez, E. (2023). *Clima organizacional y motivación laboral de los colaboradores de una cadena de minimarket, Los Olivos – 2021*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Autónoma del Perú. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2422>.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios J, & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Ortega, I. (2021). *El Clima organizacional y la motivación laboral en la municipalidad provincial de Yungay, 2021*. Huaraz: [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Pedro. Repositorio Institucional Universidad San Pedro. Disponible en:

<https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/2f802e0d-5d21-4b97-8500-de12a2e4bb3f>.

Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(1), 11-21. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v3i1.4909>

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. (1° ed.). Lima: Cartolan.

Paredes, P., Alemán, A., & Castro, T. (2021). Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador. *SUMMA*, 3(2), 1-25. <https://doi.org/10.47666/summa.3.2.23>

Peceros, K. (2022). *Motivación Laboral y Clima organizacional en los trabajadores de la caja Cusco – de la Provincia de Andahuaylas – Año 2022*. Andahuaylas: [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98771>.

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-25. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15° ed.). Pearson Educación. Disponible en: https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

Rojas, M. (2022). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del área de recursos humanos del Banco de Crédito del Perú – Lima 2022*. Lima: [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/038108bf-0ddf-4f5d-99e3-9cddb3000e16>.

Salazar, M., Icaza, M., & Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad. [Internet]*, 10(1), 305-311. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-305.pdf>.

Schwalb, M. (2010). *Experiencias exitosas de responsabilidad social empresarial*. Universidad del Pacífico. Disponible en: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3359>

Stover, J., Bruno, F., Uriel, F., & Fernández, M. (2017). Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 14(2), 105-115. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=483555396010>

Tamashiro, M. (2004). Reseña de "Comportamiento organizacional" de Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. *Persona*, 7(24), 171-173. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147117764009.pdf>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Rojas Chávez, S. (2025). Clima organizacional y Motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024 [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA HUÁNUCO, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?	Analizar la relación entre el clima organizacional con la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024	Existe relación significativa directa entre el clima organizacional con la motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.	Clima organizacional	Autorrealización. Involucramiento Laboral. Supervisión Comunicación Condiciones Laborales.	Tipo de investigación • ENFOQUE: Cuantitativo • NIVEL: Relacional • DISEÑO: No experimental – correlacional transversal
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS			
PE1. ¿Cuál es la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de afiliación del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?	OE1. Determinar la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de afiliación del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.	HE1. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la necesidad de afiliación del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.	Motivación laboral	Necesidad de afiliación Necesidad de logro Necesidad de poder	
PE2. ¿Cuál es la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de logro del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?	OE2. Conocer la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de logro del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.	HE2. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la necesidad de logro del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.	POBLACIÓN Y MUESTRA 30 trabajadores del BCP Agencia Huánuco.	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario de Clima organizacional (50 preguntas)	TÉCNICA PARA PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS: Se empleó la frecuencia absoluta, descriptiva e inferencial.

Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?	el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.	Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.	Cuestionario de Motivación laboral (15 preguntas)	Se utilizó la prueba Rho de Spearman.
PE3. ¿Cuál es la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de poder del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024?	OE3. Definir la relación que existe el clima organizacional y la necesidad de poder del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.	HE3. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la necesidad de poder del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.		

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Título: Clima organizacional y motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

Responsable: Samanta Rojas Chávez.

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas para su consideración. Por favor, lea cada enunciado con atención y marque con una X una sola alternativa en la casilla correspondiente a la opción seleccionada. Su sinceridad absoluta en las respuestas es crucial para el éxito de esta investigación.

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Ítems	N	RV	AV	CS	S
	Autorrealización	1	2	3	4	5
01	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
02	Se valora los niveles de desempeño					
03	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
04	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
05	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
	Involucramiento Laboral	1	2	3	4	5
06	Se siente comprometido con el éxito de la organización					
07	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
08	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
09	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal					
10	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	Supervisión	1	2	3	4	5
11	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
12	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
13	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					

14	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
15	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
	Comunicación	1	2	3	4	5
16	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
17	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
18	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
19	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
20	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
	Condiciones labores	1	2	3	4	5
21	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
22	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
23	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
24	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
25	La remuneración está acorde al desempeño y los logros					

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Título: Clima organizacional y motivación laboral del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú Agencia Huánuco, 2024.

Responsable: Samanta Rojas Chávez

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas para su consideración. Por favor, lea cada enunciado con atención y marque con una X una sola alternativa en la casilla correspondiente a la opción seleccionada. Su sinceridad absoluta en las respuestas es crucial para el éxito de esta investigación.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	Ítems	N	CN	AV	CS	S
	Necesidad de Afiliación	1	2	3	4	5
01	Se relaciona con sus compañeros de trabajo					
02	Tiene confianza en compartir información con otros colaboradores					
03	Le interesa conservar las amistades del ámbito laboral que le motiven a lograr objetivos					
04	Puede interactuar con otros colaboradores que necesiten de su ayuda					
05	La organización favorece la integración entre el personal de la oficina					
	Necesidad de Logro	1	2	3	4	5
06	Me gusta competir y ganar en el logro de objetivos					
07	Organizo al detalle mis actividades para cumplir los objetivos propuestos					
08	Encuentro satisfactorio culminar con las metas propuestas					
09	Me comprometo personalmente con los objetivos de la oficina					
10	Asumo riesgos con tal de conseguir concluir con el trabajo asignado					
	Necesidad de Poder	1	2	3	4	5
11	Me agrada que me consideren un líder en el grupo					
12	Participo en las reuniones que se convocan cuando hay problemas en la oficina					
13	Intento destacar sobre mis compañeros para ser visto como sucesor del jefe inmediato					
14	Participo organizando mis compañeros ante situaciones difíciles					
15	Ayudo a mis compañeros aun no lo soliciten					