



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL.**

**Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo  
Industrial**

**TEMA:**

---

**“LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID CIA LTDA.”**

---

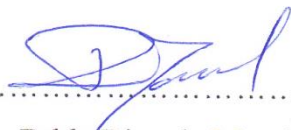
**AUTOR: EDISON JAVIER VILLARREAL ALTAMIRANO  
TUTOR: ING. MG. RICARDO MORALES.**

Ambato – Ecuador  
2016

## **CERTIFICA:**

Yo, Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos con C.I. 1802318160, en mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID CIA LTDA”** de Edison Javier Villarreal Altamirano, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo.

## **TUTOR**

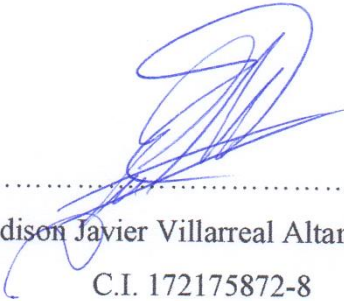


.....  
Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

C.I. 1802318160

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

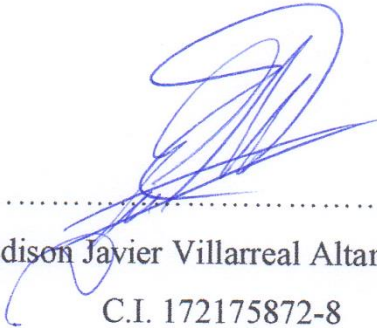


.....  
Edison Javier Villarreal Altamirano  
C.I. 172175872-8

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Edison Javier Villarreal Altamirano, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Proyecto de Investigación sobre el tema: **“LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID CIA LTDA”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....  
Edison Javier Villarreal Altamirano  
C.I. 172175872-8  
**AUTOR**

**AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Proyecto de Investigación, sobre el tema: “LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID CIA LTDA”, presentada por el Sr. Edison Javier Villarreal Altamirano, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

**LA COMISIÓN**



.....

Lcda. Mg. Paulina Alexandra Nieto Viteri



.....

Psc. Edu. Corina Elizabeth Núñez Hernández, Mg.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi hijo, luz de mi vida, Alejandro Villarreal, a mi esposa, fiel compañera, consejera, amiga, Mariela Luna pilares fundamentales de mi vida y seres incondicionales que supieron apoyarme de manera moral, económica, personal y espiritual en toda esta trayectoria, sintiéndose orgullosos de una meta más cumplida de su padre y esposo; este trabajo se los dedico a ustedes MI FAMILIA. A mi madre, Mirian Altamirano, mujer guerrera y ejemplo de lucha diaria, quien supo brindarme su apoyo en toda ocasión y a toda mi familia quienes creyeron en mí que supieron animarme en los momentos más difíciles siempre haciéndome sentir su compañía.

Edison Javier Villarreal Altamirano

## **AGRADECIMIENTO**

A todos quienes creyeron en mis metas Persistentemente a mi esposa e hijo ya que fueron ellos mi impulso diario en cada paso y aspiración que tenía apoyando cada uno de mis sueños, a mi madre quien con sus palabras y bendiciones supo animarme sin dejar que decayera. Agradezco también a mi hermana, mi abuelita, mi tía y toda mi familia propia y política; de manera especial a mi tutor en este trabajo investigativo, Ing. Ricardo Morales, quien fue de ayuda indispensable y desinteresada en la realización de este proyecto. A todos y cada uno de los mencionados, eternamente agradecido.

Edison Javier Villarreal Altamirano

# INDICE DE CONTENIDOS

**Página**

## **A. PRELIMINARES**

TEMA:.....	i
CERTIFICA: .....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	iv
AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
EXECUTIVE SUMMARY .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	3
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización del Problema .....	3
Árbol de Problemas .....	6
1.2.2. Análisis Crítico .....	7
1.2.3. Prognosis .....	8
1.2.4. Formulación del problema.....	8
1.2.5. Interrogantes .....	8
1.2.6. Delimitación del Objetivo de Investigación .....	8
1.3. Justificación .....	9
1.4. Objetivos .....	11
1.4.1. Objetivo general .....	11
1.4.2. Objetivos específicos .....	11



CAPÍTULO II .....	12
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes investigativos.....	12
2.2. Fundamentación filosófica .....	16
2.2.1. Fundamentación ontológica .....	16
2.2.2. Fundamentación epistemológica.....	17
2.2.3. Fundamentación axiológica .....	17
2.2.4. Fundamentación metodológica .....	17
2.3. Fundamentación legal .....	17
2.4. Categorías fundamentales.....	21
2.4.1. Variable Independiente .....	24
2.4.2. Variable dependiente .....	36
2.5. Hipótesis.....	46
2.6. Variables.....	46
CAPITULO III .....	47
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	47
3.1. Enfoque .....	47
3.1.1. Enfoque Cualitativo .....	47
3.1.2. Enfoque Cuantitativo.....	47
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	48
3.2.1. Modalidad De Campo .....	48
3.2.2. Modalidad Bibliográfica Documental .....	48
3.3. Tipos de investigación .....	48
3.3.1. Investigación Descriptiva .....	48
3.3.2. Investigación Correlación .....	49
3.3.3. Investigación Explicativa.....	49
3.4. Población y muestra .....	49
3.5. Operacionalización de variables .....	50
3.6. Recolección de información .....	52
3.6.1. Técnica. Encuesta .....	52
3.6.2. Instrumentos. Cuestionario .....	52

3.7.	Procesamiento y análisis .....	53
3.7.1.	Procesamiento.....	53
3.7.2.	Análisis.....	54
CAPÍTULO IV .....		55
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	55
4.1.	Análisis de resultados .....	55
4.2.	Comprobación de hipótesis.....	66
4.3.	Modelo lógico:.....	66
4.4.	Modelo matemático .....	66
4.5.	Modelo Estadístico .....	66
4.5.1.	Selección del estadístico .....	67
4.6.	Cálculo estadístico .....	68
CAPÍTULO V .....		71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		71
Conclusiones .....		71
Recomendaciones .....		72

## ÍNDICE DE CUADROS

### CONTENIDO

#### Página

Cuadro Nro. 1 Operacionalización Variable Independiente.....	50
Cuadro Nro. 2 Operacionalización Variable Dependiente .....	51
Cuadro Nro. 3 Recolección de Información.....	53
Cuadro Nro. 4 Capacitación .....	55
Cuadro Nro. 5 Incentivos.....	56
Cuadro Nro. 6 Cualidades Profesionales.....	57
Cuadro Nro. 7 Influencia.....	58
Cuadro Nro. 8 Objetivos Organizacionales.....	59
Cuadro Nro. 9 Área de Trabajo .....	60
Cuadro Nro. 10 Relaciones Interpersonales .....	61
Cuadro Nro. 11 Clima Laboral.....	62
Cuadro Nro. 12 Liderazgo .....	63
Cuadro Nro. 13 Comunicación.....	64
Cuadro Nro. 14 Entorno de Trabajo .....	65
Cuadro Nro. 15 Calculo T-Student Pregunta 2.....	68
Cuadro Nro. 16 Calculo T-Student Pregunta 8.....	69
Cuadro Nro. 17 Calculo T-Student Pregunta 11.....	70

## ÍNDICE DE GRAFICOS

### CONTENIDO

#### Página

Grafico Nro. 1 Árbol de problemas .....	6
Grafico Nro. 2 Categorías Fundamentales .....	21
Grafico Nro. 3 Variable Independiente .....	22
Grafico Nro. 4 Variable Dependiente.....	23
Grafico Nro. 5 Capacitación.....	55
Grafico Nro. 6 Incentivos .....	56
Grafico Nro. 7 Cualidades profesionales.....	57
Grafico Nro. 8 Influencia.....	58
Grafico Nro. 9 Objetivos Organizacionales .....	59
Grafico Nro. 10 Área de Trabajo.....	60
Grafico Nro. 11 Relaciones Interpersonales.....	61
Grafico Nro. 12 Clima laboral.....	62
Grafico Nro. 13 Liderazgo.....	63
Grafico Nro. 14 Comunicación .....	64
Grafico Nro. 15 Entorno.....	65
Grafico Nro. 16 Zona de Aceptación.....	67

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**TEMA:** “LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID CIA LTDA”

**AUTOR:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**TUTOR:** Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

**RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objeto de estudio la Motivación Intrínseca y su influencia en el Clima Laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rey David Cía. Ltda., se evidenció que en la institución no existe una adecuada motivación intrínseca, afectando en el clima laboral, perjudicando en la toma de decisiones, estimulando un inadecuado rendimiento laboral, que desfavorece en el cumplimiento de metas y objetivos, razón por la cual el presente estudio apoyará en el fortalecimiento de autoestima, en la capacidad para emitir juicios de valor, favoreciendo en el trabajo en equipo, aportando en la comunicación, en el clima organizacional, mejorando la competitividad, incrementando la productividad, fortificando el ambiente laboral, deteriorando la conflictividad a través del diálogo, la comunicación, impulsando el progreso en la institución, elevando su desarrollo profesional promoviendo la realización óptima de resultados y al alcance de las metas planteadas junto con el cumplimiento de los objetivos; en el trabajo resalta el enfoque cualitativo y cuantitativo, aplicándose la modalidad de campo, bibliográfica y documental, se emplea los niveles exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, trabajándose con una población de 11 personas objeto de estudio, aportando en la eficiencia y rendimiento, se considera las variables de estudio para motivar al trabajador en la realización de funciones, contribuyendo en la productividad, estabilidad, adaptabilidad, clima, seguridad y confianza y manteniendo la equidad en la designación de funciones.

**Descriptores:** motivación intrínseca, clima laboral, desempeño, desarrollo personal y profesional, trabajo en equipo, liderazgo, productividad, estabilidad, comunicación, estabilidad, seguridad.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMAN AND EDUCATION**  
**CAREER INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**  
**PRESENTLY MODALITY**

**TOPIC:** “THE INTRINSIC MOTIVATION AND THE WORKING ENVIRONMENT IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE KING DAVID CIA LTDA”

**AUTHOR:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**TUTHOR:** Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

**EXECUTIVE SUMMARY**

The present investigation has as object of study the intrinsic motivation and its influence on the working environment of the collaborators of the Savings and Credit Cooperative King David Ltda., it was observed that in the institution there is no adequate intrinsic motivation, affecting in the labor climate, disfavoring in meeting goals and objectives, which is why this study will support the strengthening of self-esteem, the ability to make value judgments, favoring teamwork, bringing in communication, organizational climate, improving competitiveness, increasing productivity, strengthening the workplace, deteriorating conflict through dialogue, communication, encouraging progress in the institution, raising their professional development by promoting optimal realization of results and reach the goals set together with the achievement of objectives; at work highlights the qualitative and quantitative approach, applying the mode field, bibliographic and documentary, the exploratory, descriptive, correlational and explanatory levels used, and the conference with a population of 11 people being studied, providing efficiency and performance, considering the variables of study to motivate the employee in performing functions, contributing to the productivity, stability, adaptability, climate, security and trust while maintaining fairness in the appointment of functions.

**Descriptors:** Intrinsic motivation, labor climate, performance, personal and professional development, team work, leadership, productivity, stability, communication, stability, security.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación resalta la motivación intrínseca, como esta favorece en el trabajo en equipo, contribuyendo en el cumplimiento de metas, objetivos, conllevando al éxito empresarial, aportando en el desarrollo personal, profesional, empresarial, contribuyendo en el clima laboral.

Se resalta que el clima laboral es El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

El trabajo investigativo consta de cinco capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**CAPÍTULO I.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO II.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica, y legal, abarcando las

categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

**CAPÍTULO III.** La Metodología de la investigación con sus enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la Operacionalización de variables, Las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**CAPÍTULO IV.** Análisis e interpretación de resultados incluye cuadros, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento y la aplicación de la T-Student, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**CAPÍTULO V.** Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación estableciéndose el planteamiento y realización de la propuesta.



## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

“LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID CIA LTDA “

#### **1.2. Planteamiento del problema**

##### **1.2.1. Contextualización del Problema**

**A nivel Nacional**, la motivación intrínseca ha venido tomando mayor fuerza, interés y relevancia para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral de los colaboradores y éste se ve reflejado en los resultados organizacionales, ya que si logramos identificar los anhelos, deseos o aspiraciones personales de los colaboradores podríamos alinearlos de mejor manera con los objetivos y metas organizacionales.

No existe una cifra exacta sobre el costo de un trabajador desmotivado, sin embargo se sabe que por lo menos trabajadores de entre 20 y 45 años de edad reportan algún tipo de depresión, ocasionado por el trato que se le da, no existe un buen clima trabajo, estrés, ansiedad, la desvalorización de sus esfuerzos y a esto se suma unas 60 o 70 horas semanales de productividad sin pagos de horas extras ni días libres remunerados.

Sin embargo se considera que un empleado deprimido, que se siente a disgusto en extremo en su ámbito de trabajo, genera un costo tres veces más alto que cualquier otro padecimiento médico por baja productividad que rinde en su trabajo.

*Según (Morales, 2013): “En Ecuador, se dice, hay alta rotación de personal por falta de esa mística, en algunos casos, como el sector floricultor, llega al 40% anual o en la ventas al por menor al 30%, cuando lo deseable es del 7 u 8%”.*

**En la provincia de Tungurahua**, salvo determinadas organizaciones que siempre tratan de mantenerse a la vanguardia, la mayoría de ellas sucursales de empresas nacionales o multinacionales han tomado muy en cuenta este aspecto motivacional más personal, pero lamentablemente la gran mayoría de las industria en nuestra provincia continúan manteniendo un estilo tradicionalista, donde el capital humano junto a sus motivaciones siguen siendo relevados a un segundo plano.

*“Según Bonilla, S. (2013) manifiesta que en Tungurahua no existe una cifra exacta sobre el costo de un trabajador desmotivado, sin embargo se sabe que por lo menos trabajadores entre 20 y 45 años de edad reportan algún tipo de depresión, ocasionado por trato que se le da, no existe un buen clima de trabajo, estrés, ansiedad, la desvalorización de sus esfuerzos y ya esto se suma unas 60 o 70 veces horas semanales de productividad sin pagos de horas extras ni días libres remunerados”*

En Tungurahua se manejan correlaciones significativas entre clima y liderazgo transformacional en un 0,67%, clima y liderazgo transaccional en 0,57%, clima y consideración 0,66%) y clima e iniciación de estructura 0,56%..Otro estudio examinó las relaciones entre estilos de liderazgo – transformacional y transaccional– y calidad de clima, entre otros, en contextos administrativos concretamente en la ciudad de Ambato. (Carvajal, 2013, pág. 18)

**En la Cooperativa Rey David Cía. Ltda.** mediante un diagnóstico previo el cual consistió en una serie de entrevistas con directivos y baterías psicológicas aplicadas en todos los niveles a una muestra de la población se pudo determinar altos índices de desmotivación, el 75% manifestó no sentirse incentivados ni motivados plenamente, un 68 % no se encontraba cómodo con las funciones que realizaban día a día, el 83% supo manifestar que no contaban con el espacio ni herramientas adecuadas para realizar sus tareas.

Con el estudio de la Motivación Intrínseca de REY DAVID CIA. LDTA, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos.

# Árbol de Problemas

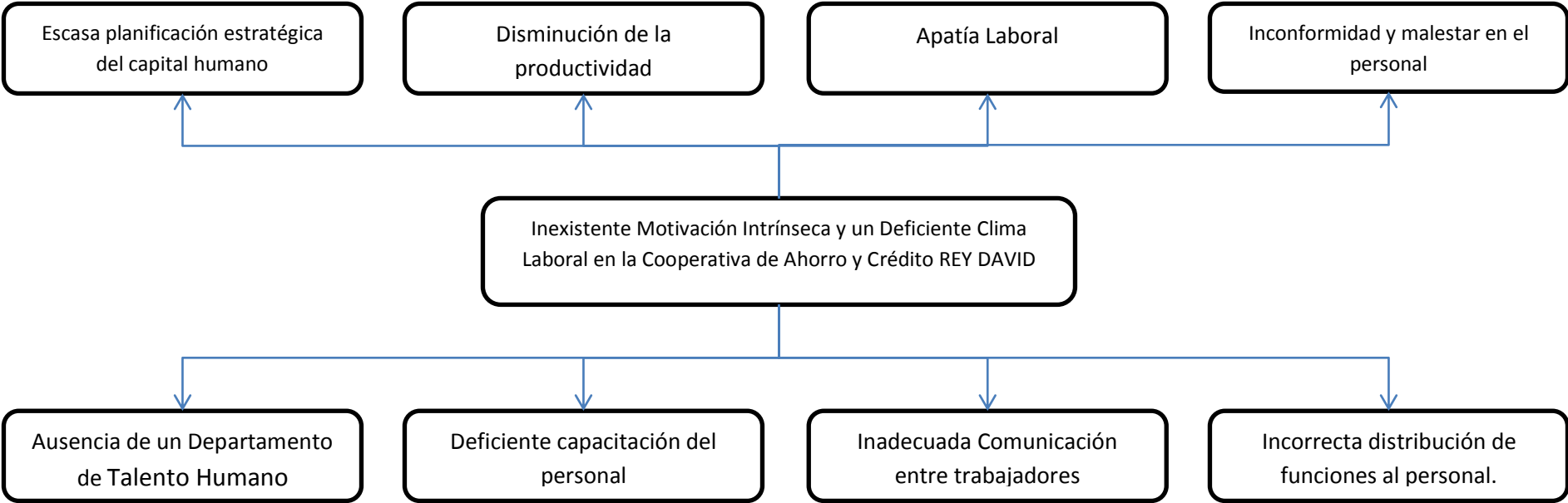


Grafico Nro. 1 Árbol de problemas

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

### **1.2.2. Análisis Crítico**

La cooperativa no cuenta con un departamento de talento humano quienes puedan establecer políticas de incentivos que permitan que los empleados sean más productivos, entendiendo que estas políticas serán las que direccionen a mejores resultados para la compañía, más allá de los incentivos económicos, la Cooperativa “REY DAVID” no maneja otro tipo de incentivos como, clima de trabajo agradable, reconocimiento de logros que son algunas de las claves para mantener una personal entusiasmado y garantizar el éxito de la empresa.

Una de las causas de la disminución de la productividad es que no se ha capacitado a los trabajadores en las áreas en que estos necesitan, generando baja calidad en los productos de la empresa y esto es por la necesidad que tenemos de adaptarnos a nuevas tecnologías, la falta de aplicación del procedimiento para la planificación, ejecución y evaluación de la capacitación del personal ha sido la clave inicial para los problemas presentados actualmente en la producción de la Cooperativa “REY DAVID”.

También la poca comunicación afecta en la empatía laboral, distanciando a los colaboradores del área con los directivos causando inestabilidad en las relaciones laborales e interpersonales.

Y, finalmente al no existir un departamento encargado de la organización del personal y la atención de todas la quejas de estos, ha traído un ambiente incomodo de trabajo así como también la inconformidad del empleado en sus puestos de trabajo, por motivos de una incorrecta segregación de funciones del personal.

### **1.2.3. Prognosis**

Al no darse solución a la Inadecuada Motivación y Clima Laboral de la Cooperativa “REY DAVID” esto puede ocasionar una disminución de la productividad en todas las áreas, inconformidad y malestar en el personal lo conlleva a una apatía laboral por parte de los colaboradores derivando en mayores efectos nocivos como son, un incremento en costos por absentismo, un desequilibrio en la productividad y mayor rotación del personal; por la inexistencia de un capital humano motivado ya que este es el eje principal eje para que la empresa siga en marcha, siendo así necesario poner más atención a las necesidades del personal.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Cómo influye la Motivación Intrínseca en el Clima Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “REY DAVID” Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato ?

### **1.2.5. Interrogantes**

¿Existen estrategias para fomentar y mantener la Motivación Intrínseca en la Cooperativa?

¿Cómo es el Clima Laboral dentro de la Cooperativa?

¿Se debería desarrollar un plan para mejorar el Clima Laboral de la Cooperativa?

### **1.2.6. Delimitación del Objetivo de Investigación**

Delimitación de Contenidos:

Campo: Administración General

Área: Recursos Humanos

Aspecto: Motivación Intrínseca

### ***1.2.6.1. Delimitación Espacial.***

Cooperativa de Ahorro y Crédito “REY DAVID” Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

### ***1.2.6.2. Delimitación Temporal:***

Período abril 2016 – septiembre 2016

### ***1.2.6.3. Delimitación Conceptual:***

La Motivación Intrínseca y el Clima Laboral

## **1.3. Justificación**

El interés del presente trabajo investigativo se sustenta en establecer un cambio de disposición en el manejo del capital humano, ya que al observar a los colaboradores desde un enfoque completo como personas con deseos y anhelos y no solo como mano de obra calificada se generara ventajas competitivas y se mejorara el clima laboral. Por lo que se aplicara la motivación como una inversión y no como un gasto, desarrollando un ambiente idóneo para el desarrollo personal y organizacional de forma conjunta.

La investigación es de **interés** porque se enfoca en analizar de la forma más amplia posible, todas las implicaciones, presentes y futuras, que la motivación intrínseca produce en el desempeño laboral de los Colaboradores.

Es de **importancia teórica práctica**, porque sirve de base para futuras investigaciones contribuyendo en el mejoramiento de la motivación intrínseca y del clima laboral, encaminado a fortalecer la imagen institucional.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque por primera vez los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito REY DAVID Cía. Ltda. serán observados des

de un enfoque más humanista y respaldados con una guía estratégica que les permita desarrollar sus necesidades institucionales a la par de las personales.

La **utilidad** de esta investigación es brindar una alternativa de solución al problema planteado, que sirva para mejorar la motivación intrínseca y el clima laboral con el fin de aportar al desarrollo equilibrado de la cooperativa.

Este proyecto se justifica por su **factibilidad**, porque al disponer del tiempo suficiente, tener accesos a fuentes de información, disponibilidad de capital humano, tecnológico, económicos y sobretodo voluntad para cumplir con el trabajo, seguramente se logró realizar un excelente trabajo con resoluciones que estén enfocadas a la realidad para acabar con las continuas dificultades de este tipo de empresas.

Este trabajo de investigación es diferente a otros, porque se enfoca en el capital humano como unos seres completos que al brindarles un ambiente adecuado en el cual se tomen en cuenta sus necesidades y no solo las de la empresa, este puede desarrollarse de mejor manera no solo como profesional sino además como persona.

Los **beneficiarios** de la investigación son en primera instancia los socios de la cooperativa, ya que al contar con una guía adecuada de motivación se fortalecerán cada uno de los recursos organizacionales, siempre y cuando se ponga en práctica una correcta comunicación para cumplir los objetivos planteados.

Y en segunda instancia el personal ya que al maximizar y tomar en cuentas sus expectativas y perfiles competitivos se incrementará el rendimiento laboral y por ende se podrá crear un ambiente laboral comprometido y sobre todo recompensado en cada una de sus actividades encomendadas, lo fundamental es que se practique la cooperación es decir la ayuda de parte de los directivos, y de demás colaboradores del grupo que el énfasis este puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.



## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Establecer cómo influye la Motivación Intrínseca en el Clima Laboral de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar las estrategias existentes que fomentan la Motivación Intrínseca en La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”
- Valorar como se encuentra el Clima laboral en de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”
- Elaborar un documento científico en el cual se evidencie la investigación realizada acerca del Clima Organizacional en La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL PERCIBIDA POR LOS TRABAJADORES DE CUATRO SERVICIOS CLÍNICOS DEL COMPLEJO ASISTENCIAL “DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ” DE LOS ÁNGELES (CAVRR)

*Froilán Quezada Quezada, Adela Sanhueza Castro, Felipe Silva Cabezas*

2010

#### RESUMEN

Uno de los factores condicionantes básicos de la productividad y de la calidad del servicio que se ofrece, es el grado de bienestar o satisfacción que los funcionarios sienten con su trabajo.

El presente artículo, muestra un estudio descriptivo transversal, que permite conocer la percepción de la calidad de vida de los funcionarios de los cuatro servicios clínicos básicos del Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz de Los Angeles, en las especialidades de: Medicina, Pediatría, Cirugía y Maternidad, incorporando un estudio correlacional, que permite conocer si existe una relación entre el apoyo directivo (de jefaturas directas), la demanda de trabajo, la motivación intrínseca, con la calidad de vida profesional percibida y la conciliación trabajo-familia.

Para la obtención de los datos se aplicaron dos cuestionarios con escala tipo Likert de cinco y diez puntos, Conciliación Trabajo Familia CFT/CTF y Calidad de Vida Profesional, los cuales se dividieron en cinco y cuatro dimensiones respectivamente. Además se aplicó el instrumento Escala de Graffar, Medición N.S.E “Forma A” para diagnosticar los niveles o grados socioeconómicos de la población estudiada y un registro de datos socio-demográficos para controlar variables de edad, género,

profesión (planta de contrato), sistema de trabajo (diurno o con turnos nocturnos), estado civil, etc., aspectos relevantes para cualquier estudio que caracterizan la población objetivo.

Sus resultados muestran una percepción positiva o favorable de la calidad de vida laboral siendo el Apoyo Directivo la dimensión peor evaluada y la Motivación Intrínseca la mejor percibida por los funcionarios encuestados.

## MOTIVACIÓN LABORAL EN EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

*María del Carmen Ancona Alcocer, Manuela del S. Camacho Gómez, Cecilia García Muñoz Aparicio*

2012

### RESUMEN

La motivación para el trabajo es un factor determinante para el logro de una mayor eficiencia profesional. El objetivo general de esta investigación fue describir las motivaciones laborales del personal administrativo de dos áreas académicas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. El diseño del estudio fue no experimental, transaccional y descriptivo porque su objetivo fue caracterizar el fenómeno con la finalidad de generar propuestas de solución. Los resultados de esta investigación muestran evidencia de una población homogénea a pesar de que son dos divisiones académicas diferentes. Se concluye de manera general que los principales factores motivacionales después del incentivo económico fueron la estabilidad de vida y las relaciones interpersonales.

## LA MOTIVACIÓN Y LOS SISTEMAS DE RECOMPENSAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCCIÓN

*Mayra García Govea, Nadia Iveth Posada Vázquez, Carlos Francisco Hernández Rangel*

2012

### RESUMEN:

Este trabajo de investigación analiza la motivación y sistemas de recompensas en empresas a nivel mundial. Resalta la importancia de estos factores en el capital humano en una empresa. Asimismo estudia el impacto de estos factores en la producción y competitividad de las empresas. Resalta la importancia del capital humano en la empresa, este es el factor primordial y el más difícil de gestionar en la empresa. Asimismo el factor humano es muy cambiante y se deben tener sistemas para identificar sus necesidades para poder fortalecerlo. Los autores opinan también que la teoría de Maslow y la Z, si son aplicadas efectivamente pueden incidir de manera positiva en la empresa.

## CLIMA LABORAL: LA INFLUENCIA DE LA SUPERVISIÓN, LOS FACTORES ORGANIZACIONALES Y LA PREDISPOSICIÓN DE LOS EMPLEADOS

*Jorge Hernández Palomino, José de Jesús Espinoza, Manuel Aguilar Arellano*

2013

### RESUMEN

Esta investigación analiza con un diseño cuantitativo experimental la influencia de la supervisión, los factores organizacionales y la predisposición de los empleados en empresas pyme de México. Para realizar el análisis, se utilizó el Modelo de Agresión General (GAM) de Anderson y Bushman. Para la prueba de las hipótesis se realizó análisis de regresión múltiple. Los resultados de este estudio sugieren que la supervisión abusiva y un clima de agresión en el trabajo tienen un efecto directo en la

intención de participar en agresiones en el trabajo en comparación a la supervisión positiva y un clima organizacional no agresivo. El presente estudio provee apoyo empírico para la hipótesis de investigación, de cómo las provocaciones de los supervisores y las señales agresivas en la empresa tienen un efecto directo en participar en las agresiones. Las implicaciones prácticas de los resultados son sujetas a discusión. Las futuras investigaciones podrán analizar el uso de otros escenarios para manipular la percepción de los abusos en la supervisión. Otras investigaciones pueden realizarse en diferentes tiempos y otro tipo de industrias y poder replicar el presente estudio. Son presentadas para este propósito las limitaciones del presente estudio.

## EL CLIMA LABORAL COMO UN ELEMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

*Luis Roberto Domínguez Aguirre, Álvaro Fabricio Ramírez Campos, Andrés García Méndez*

2013

### RESUMEN

El compromiso y el clima organizacional son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso. El estudio muestra las relaciones observadas en las dimensiones del clima organizacional y las del compromiso. Los hallazgos señalan que tres de los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso institucional.

## **Conclusiones Personales**

- Cuando un trabajador no se encuentra entusiasmado a realizar una determinada tarea asignado este no se verá motivado a realizar de la mejor manera sus actividades lo cual crea una cadena de ineficiencia y desperdicio de habilidades, competencias y tiempo tanto para la empresa como para el colaborador.
- El liderazgo que se aplique en la organización es otro punto clave que influye directamente en la motivación de los colaboradores, de ser el adecuado este facilitara la fomentación de la creatividad, iniciativa y la motivación, de lo contrario al ser llevado de una manera autócrata o errónea puede llegar a cohibir y limitar notoriamente el desarrollo de los colaboradores.
- La motivación intrínseca y el clima organizacional van de la mano en constante interacción ya que son un reflejo dentro de las organizaciones, si uno de los dos está siendo descuidado inevitablemente el otro se verá afectado de manera directa, he ahí la importancia de una dinámica sana y conjunta entre ambos.

### **2.2. Fundamentación filosófica**

Según (Keller, 1983) La motivación se refiere a las decisiones que las personas toman en cuanto a qué experiencias o metas se acercarán o evitarán, y el grado de esfuerzo que ejercerán en ese sentido.

#### **2.2.1. Fundamentación ontológica**

El problema que se investigó se viene dando desde tiempo atrás debido a que no se le da la debida importancia; por lo que el problema debe ir cambiando ya que el entorno, las necesidades y las expectativas de los trabajadores cambian por lo que es necesario que estén motivados ya que el estar motivados influye en el estado de ánimo por lo que las personas deben estar motivados para realizar sus labores diarias adecuadamente.

### **2.2.2. Fundamentación epistemológica**

Es necesario estar en constante relación con el objeto de estudio y con los involucrados ya que es esencial para saber en qué grado está afectando la falta de un plan de motivación en la empresa, por lo que mediante el contacto directo con los involucrados es tener una idea más clara y profunda de todos los acontecimientos que se van dando a causa de este problema dentro de la empresa.

### **2.2.3. Fundamentación axiológica**

El hecho de rescatar valores basadas en la ética y la moral ayudará a que la empresa tenga un buen desenvolvimiento frente a la sociedad, lo cual también estos valores ayudara a dirigir de una buena manera a su personal que tiene dentro de la empresa, pero también se debe de tomar en cuenta los valores de los trabajadores porque son importantes ya que definen su forma de proceder y ver el problema desde una óptica diferente.

### **2.2.4. Fundamentación metodológica**

Aquí se analizó y estudio lo que puede suceder en el entorno para comprender de una mejor manera el problema y así poder plantear propuestas de solución para que se aplique un plan de motivación para los trabajadores y poder mejorar la productividad de la empresa

## **2.3. Fundamentación legal**

### **CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR CAPÍTULO SEXTO. TRABAJO Y PRODUCCIÓN SECCIÓN TERCERA FORMAS DE TRABAJO Y SU RETRIBUCIÓN**

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de

labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de la relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

**Art. 328.-** La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.



## **CÓDIGO DE TRABAJO**

### **Capítulo V**

#### **De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones.**

**Art. 50.-** Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores. (Código de Trabajo, 2005).

#### **De las remuneraciones y sus garantías**

**Art. 79.-** Igualdad de remuneración.- A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración. (Código de Trabajo, 2005)

### **LOSEP**

## **CAPITULO VI**

### **DE LA FORMACION Y LA CAPACITACION**

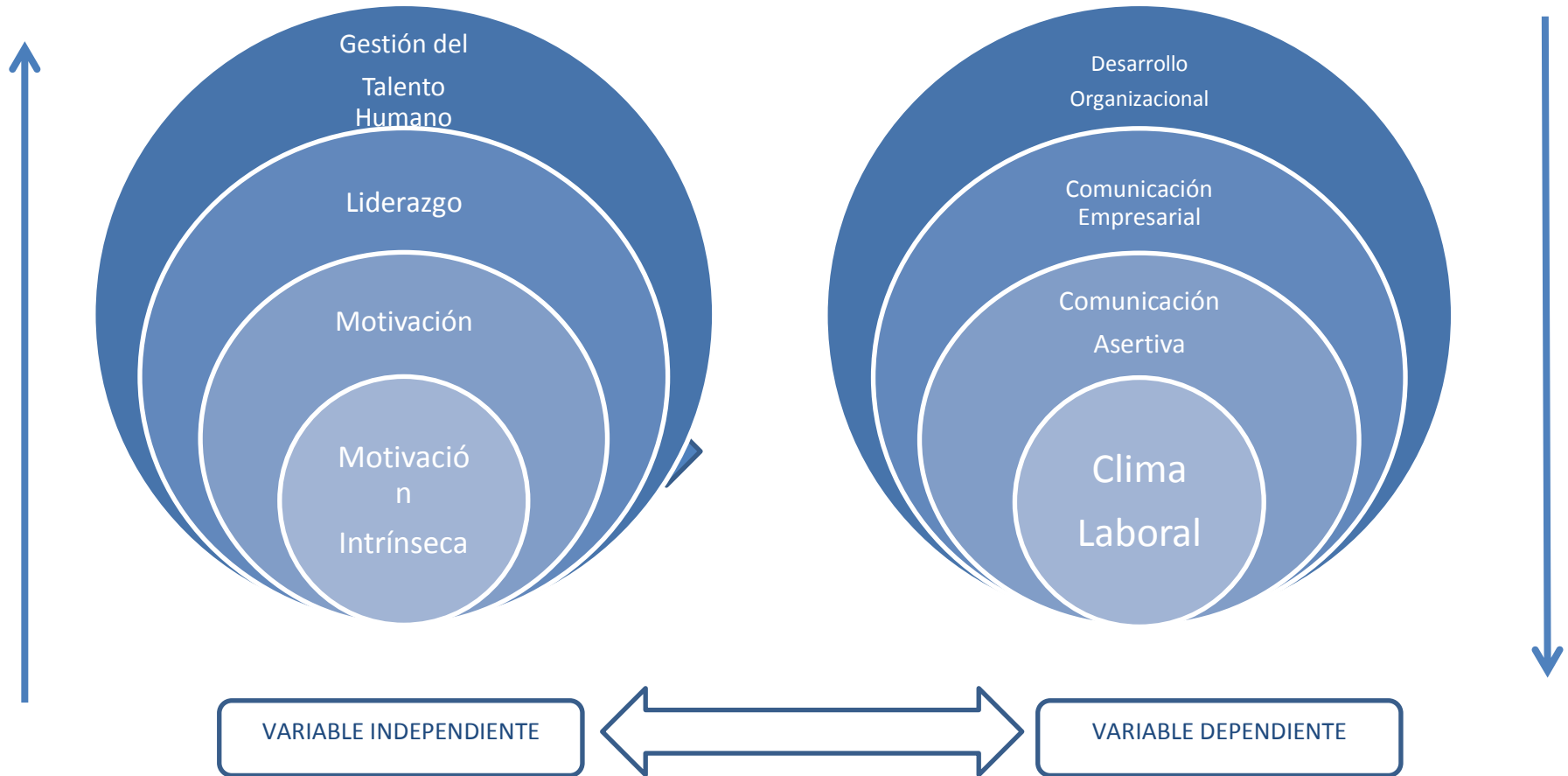
#### **Sección 3a.**

#### **De la capacitación y desarrollo de personal**

**Art. 201.-** De la capacitación.- La capacitación y el desarrollo profesional constituye un proceso programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a adquirir o

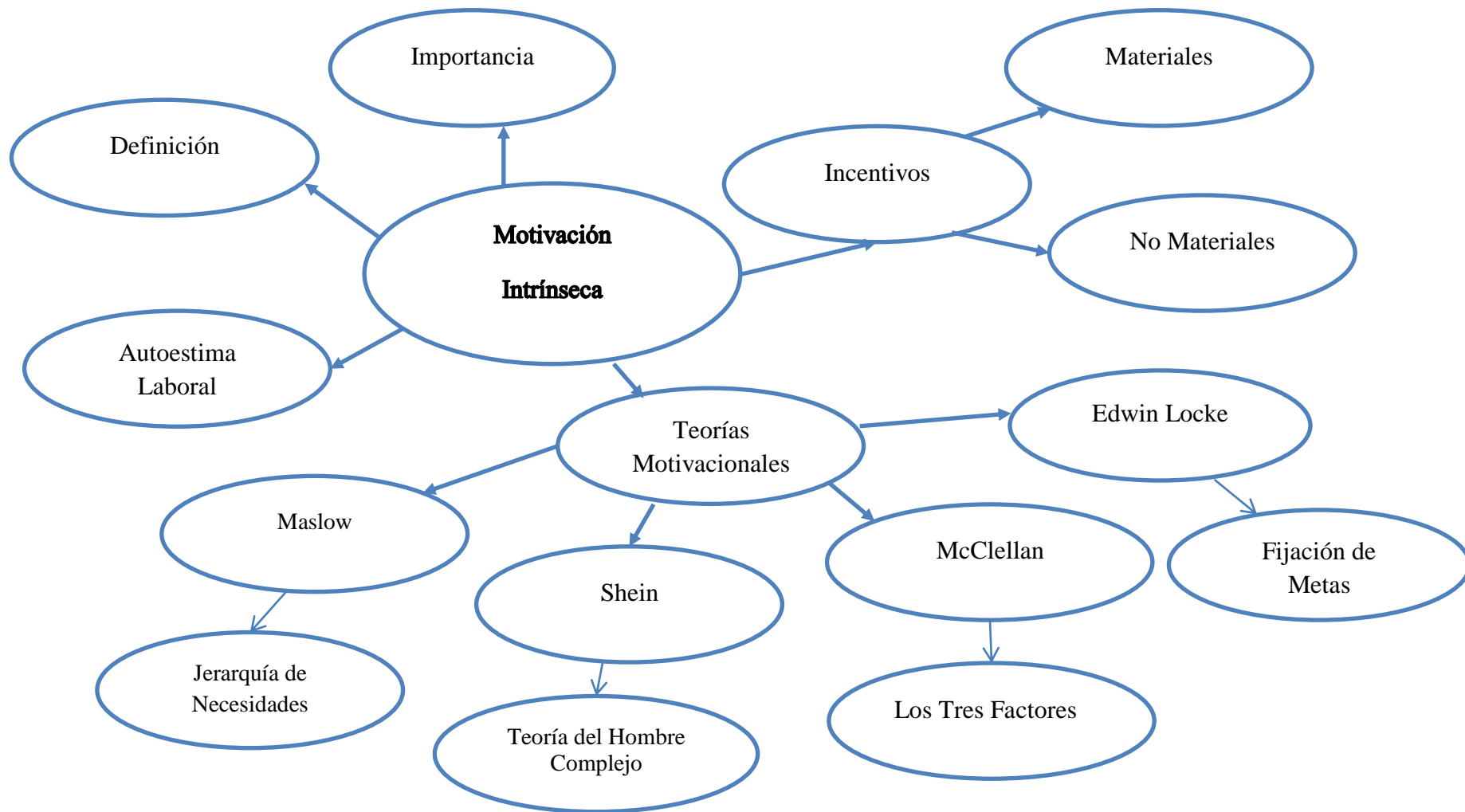
actualizar conocimientos, desarrollar competencias y habilidades de las y los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, y motivar el respeto de los derechos humanos, la práctica de principios de justicia, calidad, calidez, equidad y solidaridad, basado en el Plan Nacional de Capacitación y Desarrollo Profesional, elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto de Altos Estudios Nacionales. (LOSEP, 2010)

## 2.4. Categorías fundamentales



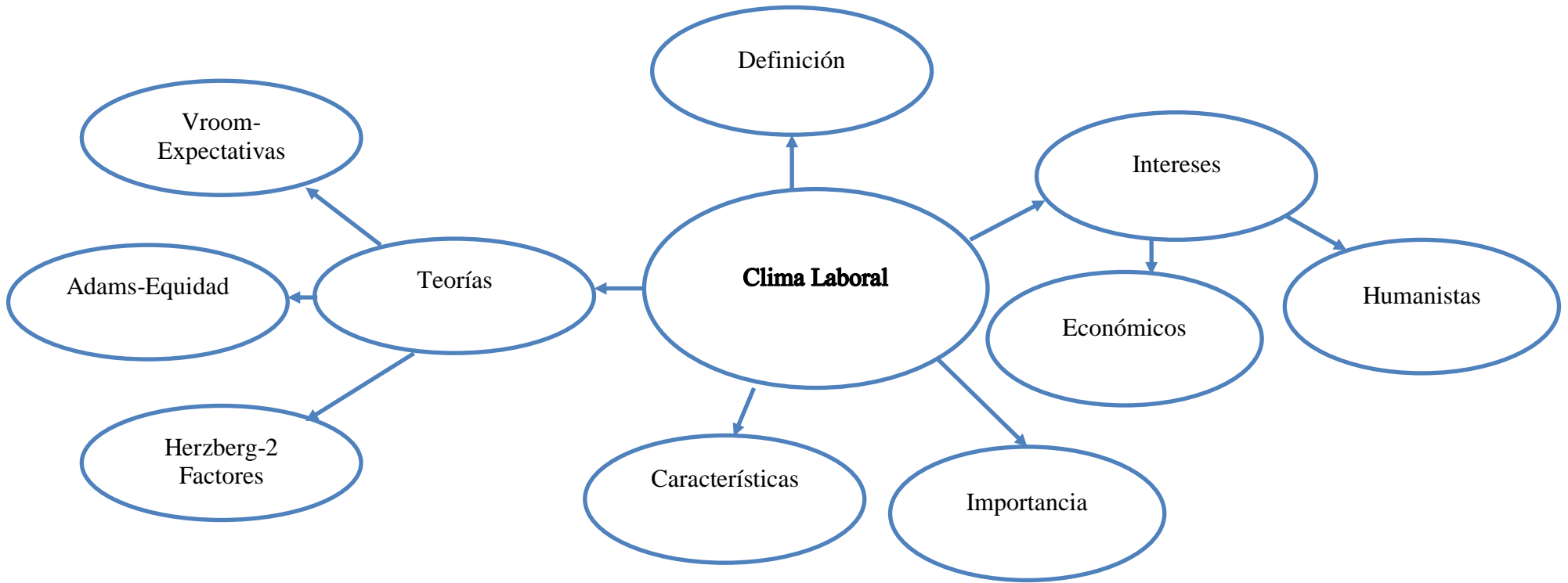
**Gráfico Nro. 2** Categorías Fundamentales  
**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**Variable Independiente**



**Gráfico Nro. 3** Variable Independiente  
**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**Variable Dependiente**



**Grafico Nro. 4** Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

## **2.4.1. Variable Independiente**

### **2.4.1.1. Motivación Intrínseca**

#### **2.4.1.1.1. Definición**

Los psicólogos han definido a la motivación intrínseca como la competencia y autodeterminación que nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de superación y crecimiento personal, no nace con el objetivo de obtener resultados, sino que nace del placer que se obtiene al realizar una tarea, es decir, al proceso de realización en sí.

*Según (Méndez A. , s.f.) Manifiesta que: “Nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de autorrealización y desarrollo personal, es decir, el placer que se obtiene al realizar una tarea. Una persona intrínsecamente motivada observará los fracasos como una manera de aprender ya que su satisfacción inicia en el proceso que ha experimentado al realizar sus tareas.*

En la motivación intrínseca actúan dos factores:

- La competencia: es la interacción efectiva que hace el individuo con el ambiente, lo que produce un sentimiento de eficacia.
- La autodeterminación: es la capacidad para elegir y que estas elecciones determinen las acciones”

La motivación intrínseca busca satisfacer las necesidades de los trabajadores en su ámbito laboral, el placer de realizar las tareas por iniciativa más no por recompensas, está presente en el diario vivir de los colaboradores y su único fin es la actividad laboral cumpliendo las metas propuestas.

#### 2.4.1.1.2. *La importancia*

*Según (Münch, 1998) manifiesta que: “la capacitación, el desarrollo profesional y el reconocimiento del trabajo son factores motivadores de gran importancia para la población de las empresas grandes”*

Que los trabajadores sean motivados beneficia de manera positiva al desarrollo profesional y personal de cada uno, existen mayores probabilidades de un desempeño eficiente ejecutando las funciones con un nivel óptimo y de calidad, es importante dar a conocer la importancia de la motivación dentro de la institución para un excelente clima laboral.

*Según (THOMAS, 2005) Actualmente, la motivación intrínseca es un elemento crucial en el lugar de trabajo. Los investigadores han demostrado que:*

- *Es el factor clave del rendimiento y de la innovación.*
- *De ella depende que el trabajador se sienta realizado en su trabajo.*
- *Constituye uno de los principales motivos por los cuales decide quedarse en la empresa y contribuye a mantener bajo su nivel de estrés.*

Llevo dieciséis años investigando y trabajando sobre este particular y he observado que la gente, por lo general, reconoce la importancia de la motivación intrínseca. Sin embargo, también he constatado que a muchas personas les cuesta sacar conclusiones creativas respecto a la motivación intrínseca e incluso comprenderla del todo. La mayoría nos aferramos a ciertas viejas verdades a medias sobre el trabajo y la motivación.

#### 2.4.1.1.3. *Incentivos en la motivación*

*Según (Choliz, 2004) manifiesta que: “El incentivo es el segundo de los factores principales de los que depende la motivación y puede definirse como la consecuencia obtenida por la realización de la conducta motivada. Tales*

*consecuencias pueden ser apetecibles y consecuentemente generar una conducta dirigida hacia la consecución del incentivo, o aversivas e inducir una conducta de evitación o escape”*

Los incentivos que reciben los trabajadores dentro de la organización, contribuyen a la correcta ejecución de funciones satisfaciendo las expectativas que desea alcanzar la institución y a su vez personal y profesionalmente; cuando son incentivados sienten gusto por realizar sus tareas y conlleva a la obtención de resultados óptimos.

Es importante que los empleadores recompensen a sus trabajadores contribuyendo a la evolución de la institución; una técnica apropiada para las recompensas es realizar una encuesta en donde cada trabajador manifieste lo que desee obtener como incentivo, con este conocimiento será más factible estimular al colaborador.

Entre los tipos de incentivos tenemos:

**Recompensas material:** habitualmente las instituciones utilizan bonos como pago por un correcto desempeño o por méritos, generalmente los trabajadores aspiran recompensas económicas que ayuden a satisfacer sus necesidades personales.

**Recompensas no materiales:** se basa más en un programa o ceremonias que entreguen reconocimientos no económicos a los trabajadores destacando su buen desempeño.

#### *2.4.1.1.4. Factores de la motivación*

*Según (McClellan, 1989) afirma que: “la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres factores: de logro: relacionada con la lucha por el éxito, la superación personal; de poder: referida al deseo de influir en los demás; de afiliación: se refiere al deseo de establecer relaciones, de formar parte de un grupo”*



La conceptualización del autor menciona tres factores importantes en la motivación que son:

- **Logro:** referente al impulso de obtener el éxito, por lo tanto el trabajador tendrá un enfoque más asertivo.
- **Poder:** sobre el impulso de influir en los demás, ganando importancia dentro de la institución.
- **Afiliación:** relativo a las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia teniendo contacto con los demás.

*Según (Herzberg, 1959) menciona que: “La motivación es influenciada por dos factores: factores de motivación: son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador; mientras que los factores de higiene: fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador”*

Herzberg analizó la motivación con los siguientes factores:

- **Factores de motivación:** relacionados con las funciones de acuerdo al cargo en el que el trabajador se encuentre, produciendo un estado de satisfacción óptimo influyendo en el sentimiento de realización, crecimiento y reconocimiento profesional.
- **Factores de higiene:** considerando la perspectiva de las condiciones que rodea al individuo al momento de trabajar, es decir, las condiciones físicas y ambientales que contribuyan al apropiado desempeño del trabajador.

Comprendemos que la motivación se relaciona con el impulso, la interacción, desafío, exploración de la superación personal, aspiración de establecer apropiadas

relaciones interpersonales y fortalecerlas en un equipo. Es la perspectiva de unir aptitudes para lograr objetivos dentro de un adecuado clima laboral.

*Según (Maslow A, 1992), establece “La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Clasificadas estas en cinco en forma piramidal que son: en el primer escalón las necesidades de fisiología, en el segundo escalón las necesidades de seguridad, en el tercero las necesidades de afiliación; en el cuarto escalón las necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide las necesidades de autorrealización”*

Explícitamente las necesidades a satisfacer son:

- **Fisiológicas:** son las necesidades que se encuentran en el primer nivel, son primordiales para la supervivencia del ser humano estas hacen referencia a respiración, alimentación, descanso, sexo, homeostasis.
- **Seguridad:** se encuentran en el segundo nivel, se relacionan con el sentido de protección frente a situaciones que conlleven peligro, hacen referencia con el sentido de estabilidad en cualquier ámbito, de recursos, familiar, moral, de salud.
- **Afiliación:** se encuentran en el tercer nivel, es relativamente a las relaciones interpersonales, la interacción del ser humano con otro ser humano, el sentimiento de afecto y de pertenencia.
- **Reconocimiento:** encontrado en el cuarto nivel, hace referencia con el auto reconocimiento, confianza, respeto, éxito para que no cause frustración en la persona.

- **Autorrealización:** se encuentra en la cúspide, en esta necesidad el individuo siente el deseo de auto superarse, desarrollarse de manera exitosa con espontaneidad, creatividad, aceptación de hechos e innovación para la solución de problemas.

La idea primordial es que únicamente se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las que se encuentran en los niveles inferiores, es decir, no se puede continuar a la siguiente necesidad hasta que no se haya satisfecho las anteriores.

#### 2.4.1.1.5. *La autoestima en el personal*

*Según (Aamodt, 2010) manifiesta que: “La autoestima es el grado en el cual una persona se percibe a sí misma como valiosa y respetable. En la década de 1970, Korman (1970, 1976) sugirió que los empleados con alta autoestima se encuentran más motivados y se desempeñan mejor que aquellos que tienen baja autoestima”*

La autoestima como conjunto de sentimientos, pensamientos dirigidos hacia la persona misma, contribuye al sentir afecto y pertenencia dentro de la institución. El trabajador que cuente con autoestima elevada favorecerá al desarrollo institucional y a su vez psíquico y social del trabajador beneficiando al desempeño laboral.

#### 2.4.1.1.6. *Teoría Motivacionales*

*Según (Locke, 1985) una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr. Locke afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento. Las metas pueden tener varias funciones*

Las metas nos ayudan en factores como:

- Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea.
- Movilizan la energía y el esfuerzo.
- Aumentan la persistencia.
- Ayuda a la elaboración de estrategias.

Para que la fijación de metas realmente sean útiles deben ser: específicas, difíciles y desafiantes, pero posibles de lograr. Además existe un elemento importante el feedback, la persona necesita feedback para poder potenciar al máximo los logros

*Según (Shein, 1999) los administradores efectivos están conscientes de esta complejidad y son más flexibles en el trato con su personal. Finalmente el precitado autor, dice que ellos evitan suposiciones generalizadas acerca de lo que motiva a los demás, según proyecciones de sus propias opiniones y expectativas.*

Por naturaleza, el ser humano tiende a satisfacer gran variedad de necesidades, algunas básicas y otras de grado superior, las necesidades, una vez satisfechas, pueden reaparecer (por ejemplo, las necesidades básicas), otras (por ejemplo, las necesidades superiores) cambian constantemente y se reemplazan por necesidades nuevas, las necesidades varían, por tanto no sólo de una persona a otra, sino también en una misma persona según las diferencias de tiempo y circunstancias

#### **2.4.1.2. Motivación**

La motivación es el impulso necesario para mover a las personas a la realización o logro de un objetivo. La motivación es un factor importante en el desarrollo y progreso de una empresa debido a que depende de esta la actitud y la conducta de los subordinados con relación al su trabajo y al logro las metas propuestas. Cuando se usa adecuadamente, la motivación puede convertirse en una herramienta beneficiosa

y favorable para el administrador, logrando a través de ella incrementar o mantener el rendimiento de sus empleados.

#### Características de motivación

- a) La intensidad. En la intensidad energizante de la motivación oscilamos desde la apatía o letargia hasta el estado de máxima alerta y de capacidad de respuesta. Muchos sufrimos este abanico de situaciones cada día: nos despertamos por la mañana incapaces de reaccionar y pensar, y poco a poco nos vamos entonando y cogiendo impulso para tomar decisiones a lo largo de la mañana.
- b) La direccionalidad. Este aspecto de la motivación se refiere a la cualidad de nuestras acciones y tendencias. Pertenece a las variaciones en los tipos de objetivos o de antecedentes a los que un individuo responde. Puede que un individuo realice un largo desplazamiento porque tiene hambre y necesita comprar comida, o puede que lo haga porque tiene ganas de acudir a un espectáculo.
- c) La variabilidad. La acción varía según los individuos y según las circunstancias del momento. ¿Qué es lo que suele motivar a esta persona? ¿Qué es lo que más le puede motivar en este momento? Puede tratarse de un momento circunstancial (me motiva ahora el hambre porque no he comido; o aunque tengo hambre no me voy a comer porque prefiero acudir a una cita interesante). O puede tratarse de una tendencia reflejada por la experiencia (me motiva especialmente el componente artístico).

*Según (Chiavenato H. , 2009) Chiavenato define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación*

*que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.*

La motivación se relaciona con la conducta humana, y esta relación se basa en:

- El comportamiento es originado por factores internos y externos.
- Los deseos, necesidades o impulsos son los motivos del comportamiento.
- El comportamiento se dirige hacia un objetivo.

Según la óptica desde que se mire algunas conductas es totalmente aprendida; las cuales son moldeadas por la sociedad y por la personalidad. Se nace con un leve instintivo, con un organismo; pero, es la cultura la que moldea el comportamiento y origina las necesidades. La moral, las leyes, los hábitos, la religión y la ideología también influyen sobre la conducta humana. En cualquiera de los casos, estas influencias sociales externas que se conjugan con las capacidades internas del individuo permitiendo en algunos casos la integración de la personalidad del mismo.

#### ***2.4.1.3. Liderazgo***

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente.

*Según (MarcadorDePosición2) MODELO DEL LIDERAZGO*

*El fenómeno del liderazgo pueden ser abordado de numerosas maneras, y de hecho lo ha sido: desde los tipos de liderazgo hasta los estilos de liderazgo, desde las características del líder hasta las corrientes orientalistas del liderazgo. Cada uno de estos enfoques, en los cuales he abrevado y que iremos comentando a lo largo de la obra, ofrece muchos elementos para el análisis personal.*

#### 1.- Determinar el sentido del liderazgo

Esto es establecer para que queremos ejercer liderazgo, es encontrar los fundamentos esenciales acerca de nuestras motivaciones interiores para liderar. Encontrar el sentido del liderazgo es, en definitiva, lograr determinar el grado y el tipo de trascendencia que queremos para nuestra acción de líderes.

#### 2.- Comprender el rol del líder

Para alcanzar ese sentido trascendente es imprescindible comprender cuál es el verdadero rol de un líder trascendente. Sin precisar el alcance del rol, es imposible tener resultados exitosos, es imposible ser bueno en algo si no se sabe que es lo que debemos hacer.

#### 3.- Conocer las demandas del liderazgo

El liderazgo se concreta solo cuando los líderes nos consideran como tales, es decir, nadie puede otorgar el título de líder, solo los líderes; por lo tanto, lo mínimo a entender es que pretenda que una persona para aceptarla a otro como su líder.

#### 4.- Desarrollar y ejecutar las prácticas del liderazgo

Una vez establecido el sentido de trascendencia que se busca, comprendido el rol que debemos cumplir y conocidas las demandas que deberemos honrar, corresponden ejecutar las prácticas del liderazgo

*Según (Robouin, El Sentido del Liderazgo, 2007) EL SENTIDO DEL LIDERAZGO*

*Los líderes nacen, no se hacen. Falso. La capacidad de liderazgo, al igual que todas las capacidades, se puede desarrollar con preparación y con práctica. Un líder lo es en cualquier circunstancia, una persona se convierte en líder porque es el candidato indicado para realizar una labor determinada.*

### El sentido del liderazgo

El primer tema sobre el que tiene que reflexionar todo líder es qué sentido le quiere dar a su liderazgo, es decir, para qué quiere ser líder. En el mundo, en todos los niveles (social, político y empresarial), vemos que la inmensa mayoría de las personas desean ascender en las escalas “jerárquicas” en que se desenvuelven. Esto, en principio, es un buen síntoma, un excelente síntoma para ser sinceros. Que las personas deseen asumir mayores responsabilidades es realmente bueno, al igual que lo es que deseen progresar a todo nivel, ya que ese impulso de progreso es esencial para la humanidad. El problema es que la inmensa mayoría de ellas no están pensando en estas responsabilidades, sino en los beneficios personales que obtendrán: mayores salarios, más poder, más oportunidades de mejora; en definitiva, están pensando en qué obtendrán de la nueva posición, no en qué darán desde la nueva posición. Esto, de alguna manera, resulta ser una suerte de “pecado original” que, paradójicamente, invalida la posibilidad de alcanzar un liderazgo genuino, ya que el verdadero liderazgo está mucho más cerca del servicio que del poder. Y sobre esto deberemos detenernos un momento para poder ir poniendo algunos puntos en común.

### Según (Robouin, El Sentido del Liderazgo, 2007) El rol del liderazgo

Una vez determinado el sentido del liderazgo, se hace imprescindible reflexionar acerca del rol del liderazgo, es decir, desde la concepción sociológica del término “que cabe esperar de una persona de acuerdo con el status que le ha conferido su grupo o la sociedad”.



¿Cuál es el rol entonces de los líderes, de los líderes empresariales y, fundamentalmente, de los líderes empresariales trascendentes?

¿Qué se espera de ellos y cuáles son los distintos niveles de rol que deberán asumir y definir para estar a la altura de las circunstancias?

Digamos por lo pronto que la primera definición de rol estará vinculada a dilucidar si los dirigentes empresariales son o no dirigentes sociales. En un mundo donde el Estado retrocede y las empresas avanzan, donde el PBI de muchas grandes corporaciones es más grande que el de muchos países del planeta, se hace notorio que los líderes empresariales construyen o destruyen valor social. No obstante, muchos ejecutivos se resisten a ver esto y prefieren definirse como “tecnócratas”, ajenos a los impactos sociales, ambientales e incluso culturales que provocan sus decisiones; esto hace, entonces, que se deba reflexionar y tomar partido consciente por uno u otro rol.

#### **2.4.1.4. Gestión Talento Humano**

La gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. La gestión del talento en este contexto, no refiere a la gestión del espectáculo. La Gestión del Talento busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo.

*Según (Dalton, 2007) RELACIONES HUMANAS*

*La administración de los recursos humanos (ABH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH. Básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos.*

Los individuos que tratan con los aspectos de los recursos humanos se enfrentan a una multitud de desafíos, los cuales van desde una fuerza de trabajo que cambia de manera constante, regulaciones gubernamentales que están siempre presentes y la

revolución tecnológica hasta los efectos del 11 de septiembre y de los desastres naturales como inundaciones, huracanes y tornados. Además, la competencia global ha obligado a las organizaciones tanto grandes como pequeñas a ser más conscientes de sus costos y de su productividad. En virtud de la naturaleza trascendental de los problemas relacionados con los recursos humanos, estos aspectos reciben gran atención por parte de la alta administración.

## Funciones

Quienes participan en la administración de los recursos humanos desarrollan y trabajan a través de un sistema integrado de ARH, hay cinco áreas funcionales que se asocian con una administración eficaz de recursos humanos: dotación de personal, desarrollo de los recursos humanos, remuneración, seguridad y salud, y relaciones laborales y con los empleados

### **2.4.2. Variable dependiente**

#### ***2.4.2.1. Desarrollo organizacional***

Es el trabajo que hace la gerencia para que sus miembros se sientan parte de una causa creíble, sostenible y funcional.

Se da énfasis al capital humano dinamizando los procesos, creando un estilo y señalando una meta desde la institucionalidad. Además es una herramienta que por medio del análisis interno permite obtener información para guiar o adoptar una estrategia o camino rumbo a un cambio.

*Según (Montufar, 2013) DESARROLLO ORGANIZACIONAL*

*Vivimos en un mundo de cambio rápido y acelerado que tiene lugar en muchas áreas, incluyendo los aspectos político, científico, tecnológico y de comunicaciones, así como en las mismas organizaciones. También vivimos en*

*un mundo en el que las organizaciones desarrollan un papel fundamental.*

*Nacemos, vivimos, somos educados y trabajamos en las organizaciones.*

Cada uno de nosotros está involucrado en un sinnúmero de diferentes organizaciones sin importar lo que hagamos, sea trabajar en ellas o dependiendo de ellas indirectamente.

Así, la sociedad de organizaciones nos pertenece y, por ende, el efecto en la cultura y el cambio en ellas es crucial. Muchas organizaciones modernas han desarrollado la habilidad para integrar el cambio tecnológico y de información. Sin embargo, la habilidad de muchas organizaciones para acomodar, modificar y adaptarse al cambio social y cultural se ha retrasado debido a su mala adaptación para integrar el cambio tecnológico. En realidad, así como sucedió con el uso de la computadora, en ocasiones el retraso cultural evita el uso idóneo de la nueva tecnología.

Se puede decir que el Desarrollo Organizacional es una mezcla de ciencia y arte, lo cual lo convierte en una disciplina apasionante. Es a la vez un área de acción social y un área de investigación científica. A la par del Desarrollo Organizacional, se estudia un amplio rango de tópicos que incluyen los efectos del cambio, los métodos del cambio organizacional y los factores que tienen influencia sobre el éxito del Desarrollo Organizacional.

#### **2.4.2.2. Comunicación Empresarial**

Proviene de una empresa, organización o instituto y se dirige a sus distintos públicos-meta. Éstos pueden ser internos –empleados, accionistas, o externos (clientes, medios de comunicación, gobiernos, agrupaciones empresariales, público en general, etc.)

Comunicación empresarial, por tanto, sirve de vínculo entre una organización y sus públicos. Las organizaciones pueden comunicar a su público-meta a través de las relaciones públicas y la publicidad, mediante boletines de noticias, videos, gestión de

crisis con los medios de comunicación, planificación de eventos especiales, la creación de valor del producto y la comunicación con accionistas, clientes o inversores.

La comunicación empresarial tiene que ver con la gestión de las percepciones, una eficaz y oportuna difusión de la información, una imagen corporativa positiva y una relación positiva con todas las partes interesadas

*Según (Martin, 2010) El Departamento de Comunicación o Dirección de Comunicación (DIRCOM) es esencial para cualquier empresa seria y moderna que se precie, pues de la difusión de su imagen y de la comunicación con sus empleados y con los públicos de interés depende su futuro y prosperidad.*

El autor establece una clarificadora tipología de la comunicación en las organizaciones, dando especial relevancia a la comunicación interna y externa. Entiende por comunicación interna el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación, que los mantengan bien informados, interesados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. Por su parte, define la comunicación externa como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus actividades, productos o servicios.

### **2.4.3. Comunicación Asertiva**

La comunicación asertiva influye en las relaciones de amistad, pareja, familia y, por supuesto, también en el contexto profesional. La comunicación asertiva es gratificante incluso en la relación que una persona establece consigo misma. ¿Qué es la comunicación asertiva? La asertividad es la actitud que tiene una persona al expresar su punto de vista de un modo claro y de una forma totalmente respetuosa ante el interlocutor.

*Según (Vargas, 2010) COMUNICACIÓN ASERTIVA*

*Para mejorar la interacción con otras personas simplemente lo que todos debemos aprender son algunas habilidades Por ejemplo:*

- *Identificar los estilos de comunicación que tenemos*
- *Identificar nuestros derechos asertivos*
- *Desarrollar una filosofía racional de la vida*

Así si una persona se comporta de manera asertiva durante una situación determinada y su interlocutor hace lo correspondiente existirá una buena relación interpersonal, sin embargo si uno de los dos se comporta de manera grosera el otro tendrá que decidir si huye o agrade. En este curso nos enfocaremos al aprendizaje de técnicas que nos permitan la solución de conflictos de manera asertiva.

### IDEAS IRRACIONALES

Muchas personas tienen supuestos irracionales acerca de lo que es la vida que les impiden comportarse acertadamente y que les generan conflictos de manera frecuente, dichas ideas se consideran irracionales porque son irreales es decir no tienen ningún sustento en la vida real, a continuación revisaremos algunas de esas ideas y también comentaremos una filosofía racional acerca de la vida.

### **Según (Etelman, 2002) DEFINICIÓN DEL CONFLICTO**

Define que el conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. a medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos.

## **Según (Vargas, 2010) HABILIDADES PARA EL MANEJO DEL CONFLICTO**

### 1. Gánese a quien lo atiende:

- Haga contacto visual directo con quien lo atienda.
- Salude al vendedor con un “buenos días “ o “buenas tardes.
- Diga lo que quiere en forma directa, clara y específica.
- Manifieste claramente que necesita que lo atiendan.
- Utilice la frase por favor dentro de los primeros 30 segundos de intercambio.

### 2. Pida lo que quiere:

- Esté seguro de lo que realmente quiere y pídalo sin vacilar, no suponga que quien le atiende
- adivina su pensamiento
- Si lo requiere especifique el plazo en el que requiere el servicio.
- Asegúrese que quien lo atiende tenga la autoridad para hacer lo que usted pide.
- Sea específico en cuanto a los detalles que puedan diferir de la norma.

En caso de que la otra persona no acepte su solicitud:

Insista : Repita su punto de vista con tranquilidad sin dejarse ganar por aspectos irrelevantes

( Si lo sé, pero mi punto de vista es..., Estoy de acuerdo, pero yo decía..).

Claudique de manera simulada, ceda terreno , sin cederlo realmente, muéstrese de acuerdo con el argumento de la otra persona pero no consienta en cambiar su postura, por ejemplo diga:

Es posible que tengas razón, quizás debería ser mas duro, pero ...

Si no es posible que atiendan su solicitud:

Utilice los recursos de quien lo atiende, preguntándole:

¿Qué me recomienda usted?

¿Tiene alguna sugerencia?

¿Qué haría si estuviera en mi caso?

¿Qué me conviene hacer ahora?

#### **2.4.4. Clima Laboral**

##### *2.4.4.1. Definición*

Clima organizacional es el ambiente físico y social donde una persona desempeña su trabajo, el cual se ve influenciado directamente por el tipo de comunicación y liderazgo rigentes, que finalmente facilitan o entorpecen la labor de las personas.

*Según (TIMOTHY, 2010) INTRODUCCIÓN AL COMPORTAMIENTO ORGANIZATIVO*

*No todos están convencidos de que el clima organizacional y la moral del empleado sean asuntos de gran interés para el trabajo. Muchos administradores están candentes de que dichos problemas deben examinarse en relación con los ambientes de trabajo. Desafortunadamente, muchos supervisores consideran el clima y la moral como intangibles, subjetivos y no relacionados con el desempeño del trabajo; para ellos son conceptos de relaciones humanas que tienen que ver con la estructura organizacional social informal; pero sin relación con el funcionamiento eficaz de una planta.*

Dichos puntos de vista son en parte ciertos; pero por muchos motivos la mayoría de los administradores se interesa en el clima de la empresa. La mayoría de las causas del interés clima-empresa son económicas, o humanistas (Williams).

#### 2.4.4.2. *Intereses*

##### **Interés Económico**

Las causas económicas del interés por el clima están basadas en dinero. Un buen clima organizacional puede reducir la rotación y el ausentismo del trabajador, aminorar el número de accidentes y el grado de desperdicio y de gastos, elevar la producción y reducir los defectos en la producción, así como, el número de hurtos por parte de los empleados. Este razonamiento está basado en el principio del interés propio. Algunas veces los trabajadores más satisfechos son los más eficaces y productivos,- en esta premisa se funda el interés económico acerca del clima organizacional.

##### **Interés Humanista**

Los seres humanos merecen ser tratados con respeto, dignidad y amabilidad, ya sea fuera del trabajo o dentro de él. Aunque muchos gerentes no le dan importancia a tal criterio, la implantación de dicha actitud administrativa y ambiente de trabajo sigue siendo la excepción y no la regla. Sin embargo, cada vez es mayor el número de administradores que parece interesarse en el clima de la empresa, debido a motivos humanistas. Aunque los motivos económicos tengan una importancia parcial en el clima, sin duda son al mismo tiempo la base de dichas actitudes.

#### 2.4.4.3. *Importancia*

*Según (García M, Ibarra L, 2012) deduce que: “El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas”*

Lo importante del clima organizacional es cómo aprecia el individuo en su medio, independientemente de cómo lo aprecian otros, por tal razón depende del trabajador



como permita que el clima influya para su productividad, sin embargo en términos generales interviene de manera masiva en la toma de decisiones grupales.

#### *2.4.4.4. Características del Clima Organizacional*

Existe una cantidad extensa de características acerca del clima organizacional que son importantes para realizar un diagnóstico correcto y apto para los trabajadores de las instituciones. Las características pueden ser positivas o negativas, dentro de estas se mencionan las siguientes:

- El clima organizacional es reformado según el individuo pudiendo afectar o beneficiar a la institución con el desarrollo de funciones
- Para mantener estable el clima organizacional, existen ciertos cambios por parte de líderes con la finalidad de fomentarlo y mantenerlo adecuado.
- El clima organizacional influye en el trabajador incentivándolo al correcto desempeño haciéndolo sentir comprometido con la institución
- Influye en el comportamiento de los trabajadores, según el clima en el que se encuentre se desarrollará favoreciendo o afectando al progreso institucional
- Un adecuado clima organizacional satisface las necesidades de afiliación del trabajador

#### *2.4.4.5. Teorías*

Existen muchas teorías e investigaciones sobre la motivación desde diferentes perspectivas: el tema es sumamente complejo. Podemos clasificar las teorías de la motivación en tres grupos: las teorías del contenido (que se refieren a los factores internos de la persona y a la manera en que éstos activan, dirigen, sustentan o paralizan su comportamiento, o sea, las necesidades específicas que motivan a las personas), las teorías del proceso (que describen y analizan la serie de pasos que

activan, dirigen, mantienen o paralizan el comportamiento) y las teorías del refuerzo (que se basan en las consecuencias de un comportamiento exitoso o fallido).

### **Según (Herzberg, 1959) Teoría de los dos factores**

En 1959 Frederick Herzberg formuló su teoría de los dos factores de la motivación. Al primer grupo lo llamó factores de higiene y al segundo factores motivacionales.

#### Factores de Higiene

Llamado también factores de mantenimiento, son necesarios para conservar un nivel razonable de satisfacción entre los empleados. En esta categoría cae lo siguiente: políticas y procedimientos corporativos, condiciones laborales y seguridad de empleo, sueldo y prestaciones, calidad de la supervisión y relación con supervisores, colegas y subordinados. Aunque la ausencia de los factores anteriores puede causar gran insatisfacción al personal, su presencia no lo motiva necesariamente. Generalmente estos factores impiden a los empleados ser infelices en su trabajo. Sin embargo, un empleado feliz necesariamente se siente motivado.

#### Factores motivacionales.

En opinión de Herzberg, producen altos niveles de motivación y de satisfacción en el trabajo. Incluyen logro, progreso, reconocimiento, responsabilidad y el trabajo mismo. Otro resultado importante de su investigación es que los empleados con mucha motivación muestran gran tolerancia a la insatisfacción provocada por la ausencia de factores adecuados de mantenimiento. Ello obedece quizá a la percepción de los factores motivacionales. Un factor que motive a alguien puede ser percibido por otro como un mero factor de mantenimiento.

### **Según (Adams, 1963) Teoría de la Equidad**

Fue desarrollada por Adams, y es la primera que se refirió al proceso de motivación; se basa en la comparación que las personas hacen entre sus aportaciones y recompensas y las de otros.

Ante una situación de inequidad, la persona tiene seis opciones.

1. Modificar las entradas (aportaciones) con un menor esfuerzo en el trabajo.
2. Modificar los resultados (recompensas recibidas): se mantiene la cantidad de producción, pero se reduce la calidad del trabajo.
3. Distorsión de la propia imagen: la persona percibe que trabaja más o menos que otras.
4. Distorsión de la imagen de otros: la persona percibe que el trabajo de otros no es una buena referencia para hacer comparaciones.
5. Buscar otro punto de referencia para obtener otra base de equilibrio. Se hacen comparaciones con personas que ganan más o menos, de tal forma que la situación parezca mejor.
6. Abandonar la situación: se deja el empleo o la organización.

### **Según (Vroom, 1964) Teoría de las Expectativas**

La teoría de las expectativas postula que las personas se sienten motivadas cuando consideran que pueden cumplir la tarea (resultado intermedio) y que las recompensas (resultado final) derivadas de ello serán mayores que el esfuerzo que realicen.

1. La valencia es el valor o la importancia que se concede a una recompensa específica.
2. La expectativa es la creencia de que el esfuerzo llevará al desempeño deseado.

3. Las instrumentalizadas la creencia de que el desempeño está relacionado con las recompensas deseadas.

## **2.5. Hipótesis**

La Motivación Intrínseca incide en el Clima Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

### **H1:**

La Motivación Intrínseca incide en el Clima Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.

### **H2:**

La Motivación Intrínseca no incide en el Clima Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.

## **2.6. Variables**

Variable Independiente – Motivación Intrínseca

Variable Dependiente – Clima Organizacional

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Enfoque**

Para efectos de la investigación sobre la motivación intrínseca en el clima laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “REY DAVID” Cía. Ltda. se utilizó el paradigma cualitativo – cuantitativo.

##### **3.1.1. Enfoque Cualitativo**

Es cualitativo por la información obtenida a través de la observación y el manejo de información apoyado en la valoración del marco teórico, en el análisis e interpretación de los resultado obtenidos durante la investigación ayudando a la determinación de la hipótesis.

##### **3.1.2. Enfoque Cuantitativo**

Los datos obtenidos se someterán a análisis estadísticos aportando en las conclusiones y recomendaciones para dar solución al problema de la motivación intrínseca en el clima laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “REY DAVID” Cía. Ltda.

## **3.2. Modalidad básica de la investigación**

### **3.2.1. Modalidad De Campo**

Es una modalidad de campo porque se recopiló la información necesaria con el personal del Distrito, a través de preguntas directas a los colaboradores de manera que permitirá recolectar y registrar datos referentes al problema y tener un contacto directo con la realidad del objeto en estudio, poniéndose en contacto con la realidad a investigarse, enfocándose en la variable independiente motivación, y en la variable dependiente desempeño laboral.

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica Documental**

La investigación bibliográfica se basa en datos obtenidos de diversas fuentes bibliográficas como libros, revistas y otros documentos específicos al tema investigativo, es fundamental porque se constituye en el punto de partida para cualquier otro estudio. Además de las fuentes de investigación ya mencionadas, hubo apoyo también de páginas web.

## **3.3. Tipos de investigación**

### **3.3.1. Investigación Descriptiva**

Esta investigación permite saber las preferencias, creencias y satisfacción de los clientes internos con lo cual se podrá desarrollar nuevos métodos con el propósito de conocer sus inconformidades y poderlas mejorar adecuadamente para la obtención de mejores resultados.

### **3.3.2. Investigación Correlación**

La Investigación Correlación es la que relaciona las dos variables tanto la variable dependiente como la variable independiente con el fin de obtener los resultados necesarios para dar la solución al problema de la empresa.

### **3.3.3. Investigación Explicativa.**

Esta investigación es la que mide el grado de relación existente entre las variables del problema de la investigación, mediante lo cual sabremos si el cambio dado en algunas de ellas genera cambios que dificulte demostrar la hipótesis y para poder obtener una propuesta y solucionar el problema.

### **3.4. Población y muestra**

Este estudio se realizó en las instalaciones de la empresa y la base de información se obtuvo gracias a la participación y colaboración de los directivos y trabajadores.

El número de personas investigadas es de 11 personas entre personal administrativo y operativo.

### 3.5. Operacionalización de variables

#### Variable Independiente: Motivación Intrínseca

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Es la competencia y autodeterminación que nace del interior de la persona en busca de su autorrealización con el fin de satisfacer sus deseos de superación y crecimiento personal, no nace con el objetivo de obtener resultados, sino que nace del placer que se obtiene al realizar una tarea, es decir, al proceso de realización en sí.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> <li>• Autodeterminación</li> <li>• Autorrealización</li> <li>• Tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Cualidades Profesionales</li> <li>• Motivación Personal</li> <li>• Actividad Laboral</li> <li>• Elección</li> <li>• Metas Organizacionales</li> <li>• Objetivos Personales</li> </ul>	<p>1.¿Se encuentra lo suficientemente capacitado para cumplir sus funciones?</p> <p>2.¿Existen reconocimientos o incentivos por una tarea realizada eficazmente?</p> <p>3.¿Las funciones actuales que desempeña explotan sus mejores cualidades profesionales?</p> <p>4.¿Ud. tiene influencia u opinión sobre las actividades que se le asignan a realizar?</p> <p>5.¿Siente Ud. que los objetivos organizacionales aportan en su desarrollo personal?</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

**Cuadro Nro. 1 Operacionalización Variable Independiente**  
**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano



### Variable Dependiente: Clima Laboral

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Ambiente físico y social donde una persona desempeña su trabajo, el cual se ve influenciado directamente por el tipo de comunicación y liderazgo rigentes, que finalmente se facilitan o entorpecen la labor de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente Físico</li> <li>• Ambiente Social</li> <li>• Tipos de liderazgo</li> <li>• Estilos de Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de Trabajo</li> <li>• Distribución Física</li> <li>• Relaciones Interpersonales</li> <li>• Equipos</li> <li>• Grupos</li> <li>• Autocrático</li> <li>• Democrático</li> <li>• Participativo</li> <li>• Eficiente</li> <li>• Distorsionada</li> </ul>	<p>1.¿Considera que el área de trabajo para realizar sus funciones es la adecuada?</p> <p>2.¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros?</p> <p>3.¿El clima laboral lo alienta a seguir en la realización de sus tareas en el día a día?</p> <p>4.¿Considera que su inmediato superior es flexible y justo ante sus peticiones o solicitudes?</p> <p>5.¿Existe una comunicación adecuada entre áreas para lograr un eficiente trabajo de equipo?</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

**Cuadro Nro. 2 Operacionalización Variable Dependiente**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

### **3.6. Recolección de información**

Para la realización de la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

#### **3.6.1. Técnica. Encuesta**

La encuesta cuenta con el instrumento de cuestionario destinado a varias personas, contando con preguntas ordenadas precisando la motivación en el desempeño, se presenta a los colaboradores de la institución para la recolección de información, los trabajadores darán a conocer sus respuestas por escrito enfocándose en hechos y aspectos que interesan investigar.

#### **3.6.2. Instrumentos. Cuestionario**

El cuestionario sirve de enlace entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada, cuya finalidad es obtener información para dar solución al problema detectado. Se aplica a todos los colaboradores de la Cooperativa “REY DAVID”, consta de preguntas cerradas con el propósito de conseguir información clara, concisa, oportuna e interesante; posteriormente se realizará el análisis e interpretación de resultados, con el objetivo de establecer conclusiones y recomendaciones de la investigación para dar solución al problema planteado.

<b>Tipos de Información</b>	<b>Técnicas de Investigación</b>	<b>Instrumentos de Investigación</b>
1. Información Secundaria	1.1 Lectura Comprensiva	1.1 Tesis de grado, libros de Motivación, Clima Organizacional, Liderazgo, Comunicación, Administración de Recursos Humanos, Gestión Administrativa, Clima Cultural , internet, biblioteca virtual de la facultad, biblioteca y otros documentos de información.
2. Información Primaria	2.1 Encuestas	2.1 Cuestionario

**Cuadro Nro. 3 Recolección de Información**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

### **3.7. Procesamiento y análisis**

#### **3.7.1. Procesamiento**

*Según (Leiva, 1984) Nociones de metodología de investigación científica. Tercera Edición. Editado en Tipoffset Ortiz. Quito. Ecuador, los datos corregidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:*

- Revisión crítica de la información corregida; limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para representación de resultados

### 3.7.2. Análisis

*Según (Leiva, 1984) los datos corregidos se analizan de la siguiente manera:*

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

Una vez recolectada la información y procesados los resultados obtenidos de la investigación de campo relacionada con la motivación intrínseca y su incidencia en el clima organizacional; acorde a las encuestas realizadas a las personas directamente implicadas, quienes conforman la muestra de estudio para verificar que se necesita mejorar o aplicar dentro de la empresa.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID CIA LTDA

Pregunta nro. 1 ¿Se encuentra lo suficientemente capacitado para cumplir sus funciones?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	27%
PARCIALMENTE	3	27%
NO	5	46%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Cuadro Nro. 4 Capacitación

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

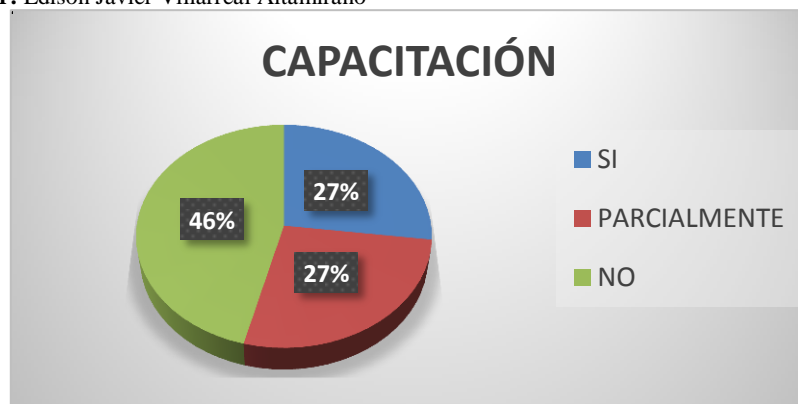


Gráfico Nro. 5 Capacitación

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

#### Análisis

Del 100% de los encuestados respecto a la capacitación un 27% manifiesta estar totalmente capacitado para desempeñar sus funciones, un 27% de forma parcial y un 46% no estar adecuadamente capacitado para sus funciones.

#### Interpretación

Prácticamente tres cuartas partes del personal no se encuentran capacitados o lo están parcialmente, para realizar sus funciones, tan solo una tercera parte afirma encontrarse plenamente capacitado para realizar sus funciones.

**Pregunta Nro. 2 ¿Existen reconocimientos o incentivos por una tarea realizada eficazmente?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	9%
PARCIALMENTE	3	27%
NO	7	64%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Cuadro Nro. 5 Incentivos**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano



**Gráfico Nro. 6 Incentivos**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**Análisis**

Del 100% de los encuestados respecto a los incentivos que reciben luego de cumplir una determinada tarea un 9% manifiesta haberlos recibidos, un 27% de forma parcial y un 64% no haber recibido ningún tipo de incentivo al final de una tarea u objetivo alcanzado.

**Interpretación**

Nueve de cada diez encuestados manifiestan no recibir incentivos de ningún tipo o cuando se dan estos son inadecuados al cumplir sus tareas o metas, apenas un mínimo porcentaje manifiesta recibir incentivos al momento de realizar tareas o alcanzar objetivos.

Pregunta Nro. 3 **¿Las funciones actuales que desempeña explotan sus mejores cualidades profesionales?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	18%
PARCIALMENTE	3	27%
NO	6	55%
<b>TOTAL</b>	11	100%

**Cuadro Nro. 6 Cualidades Profesionales**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano



**Gráfico Nro. 7 Cualidades profesionales**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**Análisis**

Del 100% de los encuestados respecto a la capacitación un 27% manifiesta estar totalmente capacitado para desempeñar sus funciones, un 27% de forma parcial y un 46% no estar adecuadamente capacitado para sus funciones.

**Interpretación**

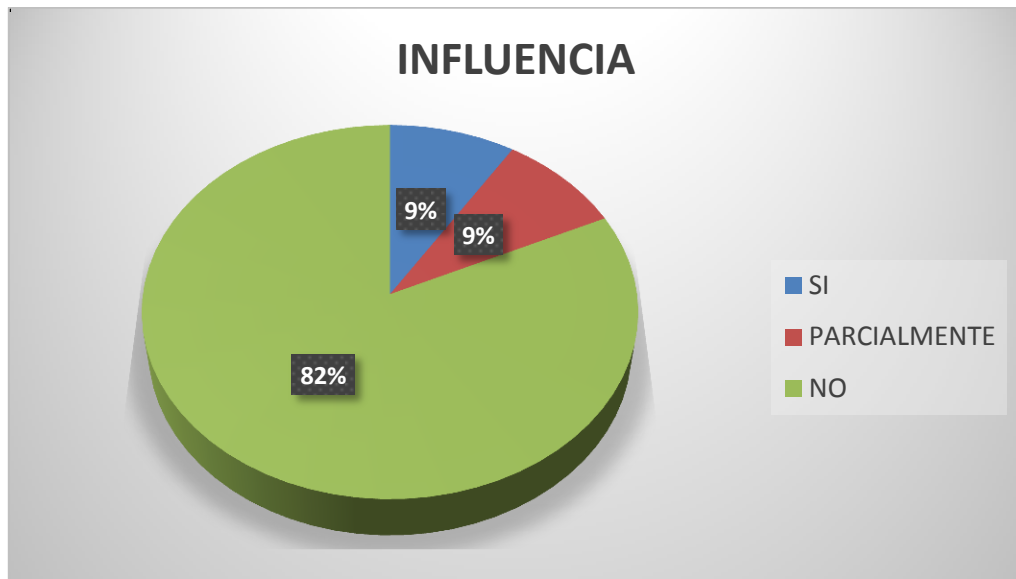
En la Cooperativa Rey David encontramos que los colaboradores en su mayoría se encuentran realizando tareas que no explotan lo mejor de sus cualidades profesionales, ya que se encuentran en puestos incorrectos o improvisados, debido a una mala administración de capital humano.

**Pregunta Nro. 4 ¿Ud. tiene influencia u opinión sobre las actividades que se le asignan a realizar?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	9%
PARCIALMENTE	1	9%
NO	9	82%
<b>TOTAL</b>	11	100%

**Cuadro Nro. 7 Influencia**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano



**Gráfico Nro. 8 Influencia**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados con respecto a su influencia sobre decisiones y tareas un 9% manifiesta que su opinión es tomada en cuenta para las actividades que le son encargadas, un 9% dicen que de forma parcial y un 82% expresa que sus opiniones no son tomadas en cuenta.

### **Interpretación**

La gran mayoría ocho de cada diez colaboradores de la Cooperativa Rey David expresan su inconformidad, dado que sus opiniones o comentarios no son tomados en cuenta al momento de diseñar planes, tareas u objetivos dentro de la institución. Apenas un mínimo porcentaje manifiesta tener influencia en este aspecto.



Pregunta Nro. 5 ¿Siente Ud. que los objetivos organizacionales aportan en su desarrollo personal?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	18%
PARCIALMENTE	1	9%
NO	8	73%
<b>TOTAL</b>	11	100%

Cuadro Nro. 8 Objetivos Organizacionales

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano



Gráfico Nro. 9 Objetivos Organizacionales

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

### Análisis

Del 100% de los encuestados respecto a cómo aportan los objetivos organizacionales a su desarrollo profesional un 18% manifiesta que estos si aportan a su desarrollo profesional, un 9% le aportan de forma parcial y un 73% expresan que los objetivos organizacionales no aportan de forma directa a su desarrollo profesional.

### Interpretación

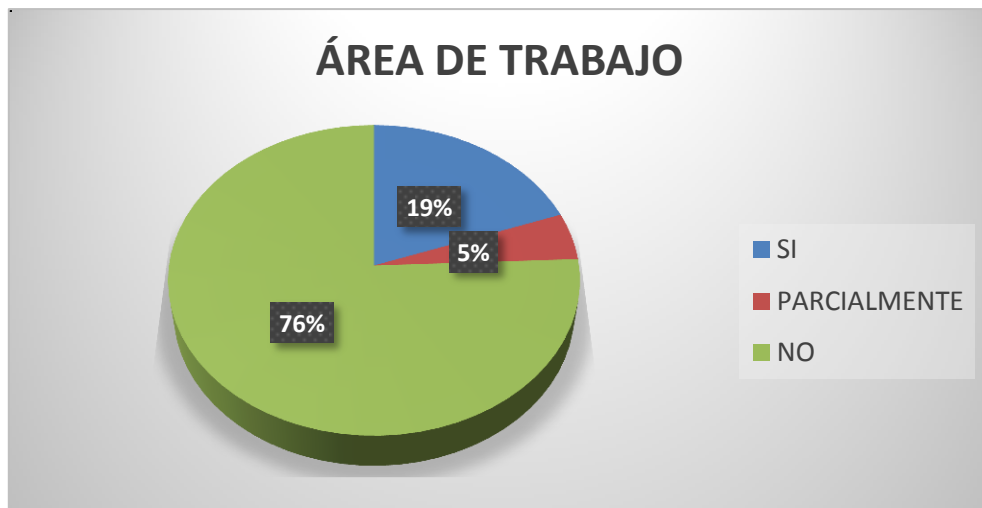
El porcentaje es mínimo dos de cada diez encuestados manifiestan que las metas organizacionales aportan a su desarrollo personal, mientras los restantes, un alto porcentaje de los encuestados siente que las metas organizacionales planteadas por la directiva y accionistas se enmarcan básicamente en obtener resultados económicos y no aportan en su desarrollo.

Pregunta Nro. 6 **¿Considera que el área de trabajo para realizar sus funciones es la adecuada?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	36%
PARCIALMENTE	1	9%
NO	6	55%
<b>TOTAL</b>	11	100%

**Cuadro Nro. 9 Área de Trabajo**

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano



**Gráfico Nro. 10 Área de Trabajo**

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados respecto a que si su área de trabajo es la adecuada para realizar sus funciones un 19% manifiesta si cuentan con un área adecuada, un 5% de forma parcial y un 76% no contar con el área adecuada para la realización de sus tareas en el día a día.

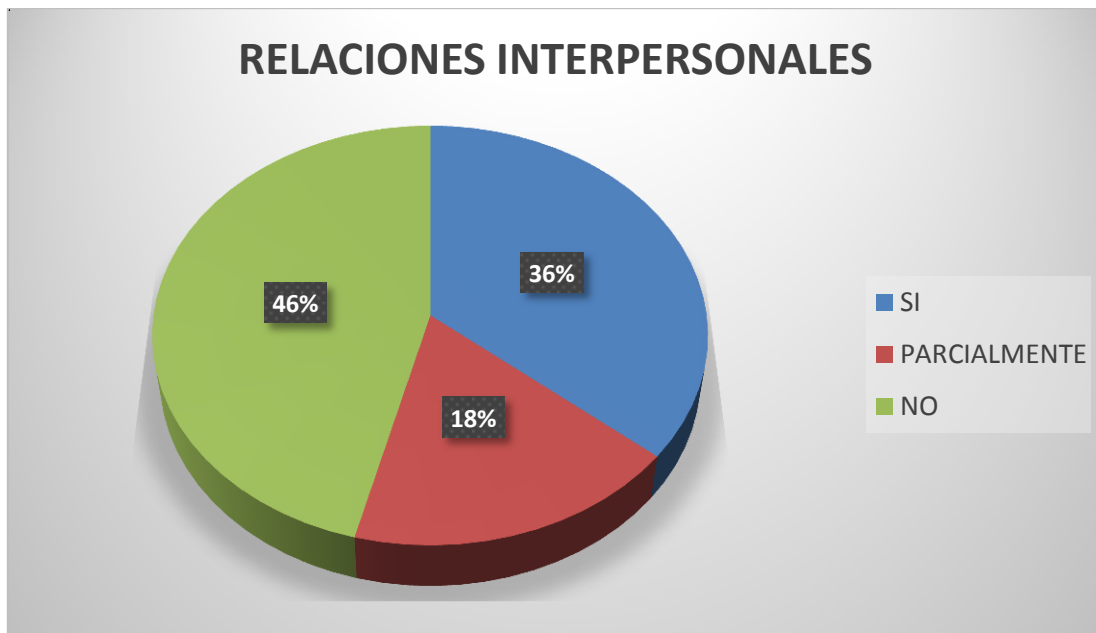
### **Interpretación**

Ocho de cada diez encuestados, un alto porcentaje da a conocer su inconformidad con los recursos físicos y el área de trabajo en la que desarrollan sus actividades a diario, apenas un dos de cada diez manifiesta tener lo necesario para realizar sus funciones.

**Pregunta Nro. 7 ¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	36%
PARCIALMENTE	2	18%
NO	5	46%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Cuadro Nro. 10 Relaciones Interpersonales**  
**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano



**Gráfico Nro. 11 Relaciones Interpersonales**  
**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**Análisis**

Del 100% de los encuestados respecto a las relaciones interpersonales que se dan en la organización un 36% manifiesta que estas son adecuadas, un 18% las manifiestan en forma parcial y un 46% que estas no son adecuadas.

**Interpretación**

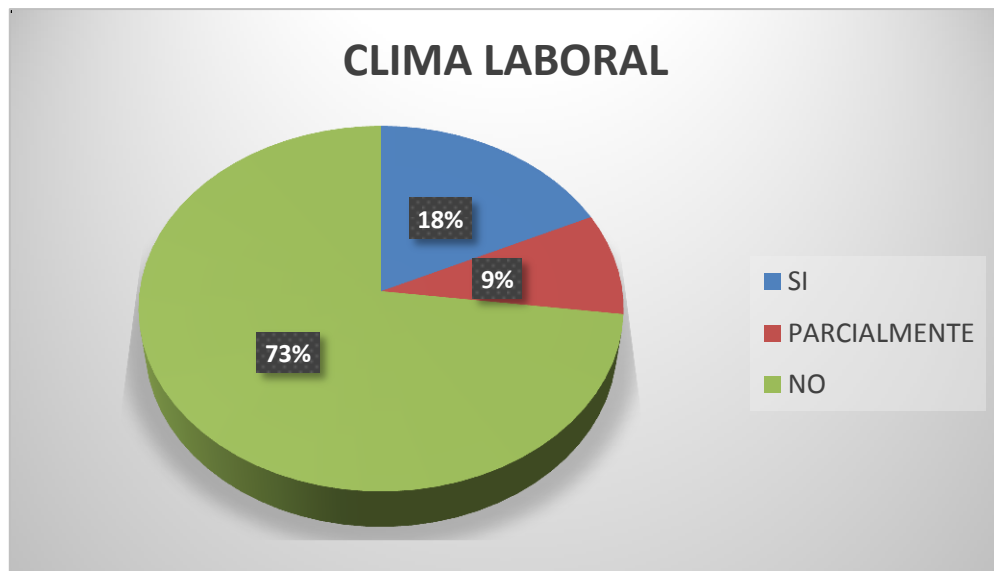
Prácticamente la mitad de los encuestados manifiestan que las relaciones interpersonales que rigen la dinámica actualmente en la Cooperativa no son adecuadas, mientras una tercera parte nos dicen lo contrario y un pequeño porcentaje manifiesta que esto se cumple de forma parcial.

**Pregunta Nro. 8 ¿El clima laboral lo alienta a seguir en la realización de sus tareas en el día a día?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	18%
PARCIALMENTE	1	9%
NO	8	73%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Cuadro Nro. 11 Clima Laboral**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano



**Gráfico Nro. 12 Clima laboral**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**Análisis**

Del 100% de los encuestados respecto al clima laboral en el cual se desarrollan un 18% manifiestan que este es adecuado, un 9% se manifestaron de forma parcial y un 73% que este no es el adecuado para la realización de sus tareas.

**Interpretación**

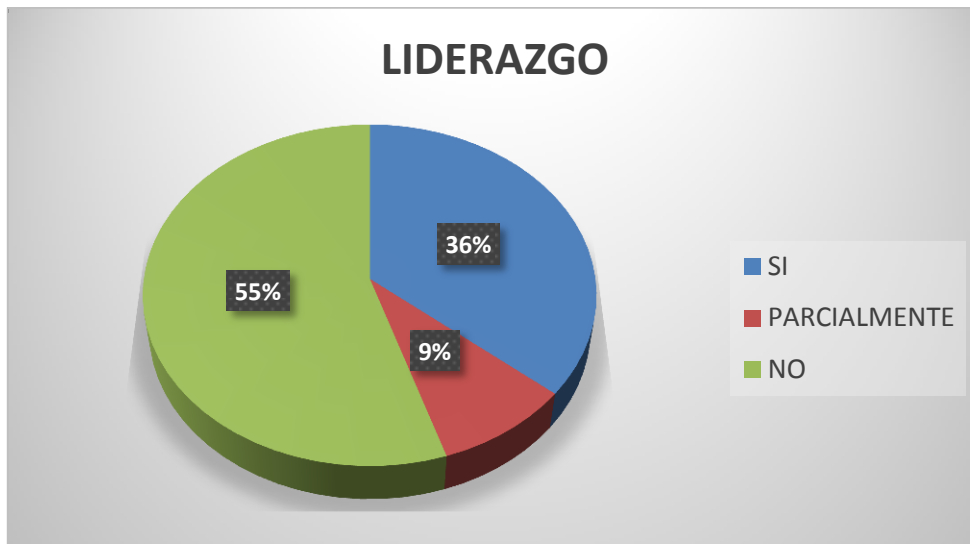
Los números son claros, una gran mayoría de los colaboradores siete de cada diez manifiesta que el actual clima laboral no es un factor motivacional en la realización de sus tareas diarias, debido a distintos factores, apenas un dos de cada diez manifiesta lo contrario. Un mínimo porcentaje lo considera parcial.

**Pregunta Nro. 9 ¿Considera que su inmediato superior es flexible y justo ante sus peticiones o solicitudes?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	36%
PARCIALMENTE	1	9%
NO	4	55%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Cuadro Nro. 12 Liderazgo**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano



**Gráfico Nro. 13 Liderazgo**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**Análisis**

Del 100% de los encuestados respecto a la capacitación un 27% manifiesta estar totalmente capacitado para desempeñar sus funciones, un 27% de forma parcial y un 46% no estar adecuadamente capacitado para sus funciones.

**Interpretación**

La mitad de los encuestados manifiestan que no existe un liderazgo flexible y justo al momento de interactuar con sus superiores, un mínimo porcentaje manifiesta que es parcial, mientras una tercera parte de la población expresa no tener problemas con el liderazgo de sus superiores.

**Pregunta Nro. 10 ¿Existe una comunicación adecuada entre áreas para lograr un eficiente trabajo de equipo?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	19%
PARCIALMENTE	2	19%
NO	7	62%
<b>TOTAL</b>	11	100%

**Cuadro Nro. 13 Comunicación**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano



**Gráfico Nro. 2 Comunicación**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**Análisis**

Del 100% de los encuestados respecto a la comunicación entre áreas un 11% manifiesta que se realiza de una forma adecuada, un 11% que esta se da parcialmente y un 78% que la comunicación entre áreas es defectuosa.

**Interpretación**

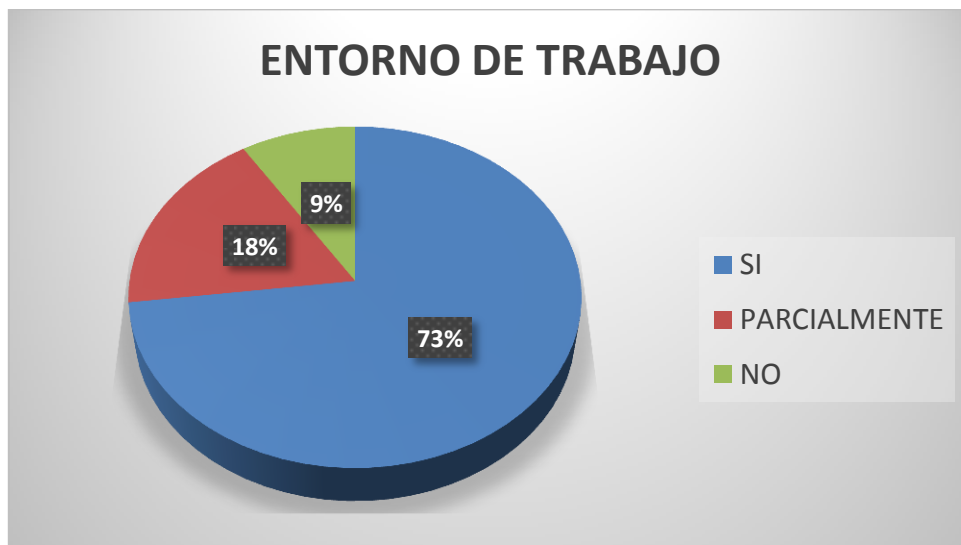
Claramente la inadecuada y deficiente comunicación existente entre las distintas áreas de la Cooperativa afecta de manera directa al clima laboral así lo manifiestan ocho de cada diez encuestados, un porcentaje mínimo nos dice lo contrario, al igual que uno de cada diez lo manifiesta de forma parcial.

**Pregunta Nro. 11 ¿El entorno de trabajo en el cual Ud. se desarrolla se ve reflejado de acuerdo a la motivación que tengan las personas?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	73%
PARCIALMENTE	2	18%
NO	1	9%
<b>TOTAL</b>	11	100%

**Cuadro Nro. 14 Entorno de Trabajo**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano



**Gráfico Nro. 15 Entorno**

**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados respecto a la importancia de la motivación en el clima laboral, un 73% manifiesta que si incide la motivación el entorno, un 18% que incide de forma parcial y un 9% que no incide en su entorno la motivación.

### **Interpretación**

Un alto porcentaje lo cual representa siete de cada diez encuestados manifiesta que el entorno de trabajo se ve reflejado directamente por la motivación de las personas, un pequeño porcentaje manifiesta que este influye de manera parcial y un mínimo que este no influye.

#### **4.2. Comprobación de hipótesis**

“La motivación intrínseca incide en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

#### **4.3. Modelo lógico:**

##### **a) HIPÓTESIS NULA ( $H_0$ ):**

“La motivación intrínseca no incide en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

##### **b) HIPÓTESIS ALTERNA ( $H_1$ ):**

“La motivación intrínseca si incide en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

#### **4.4. Modelo matemático**

$$H_0 = H_1$$

$$H_0 \neq H_1$$

Para comprobación de la hipótesis, se selecciona un nivel de significación del 5%, ( $\alpha=0,05$ ).

#### **4.5. Modelo Estadístico**

Se aplicará el modelo estadístico de T-student, por el número de colaboradores que posee la Cooperativa, para la comprobación de la hipótesis.



#### 4.5.1. Selección del estadístico

La encuesta aplicada a los colaboradores internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.; y por la existencia de varias alternativas; se elabora una tabla de contingencia; seleccionando el T-student, para la comprobación de la hipótesis:

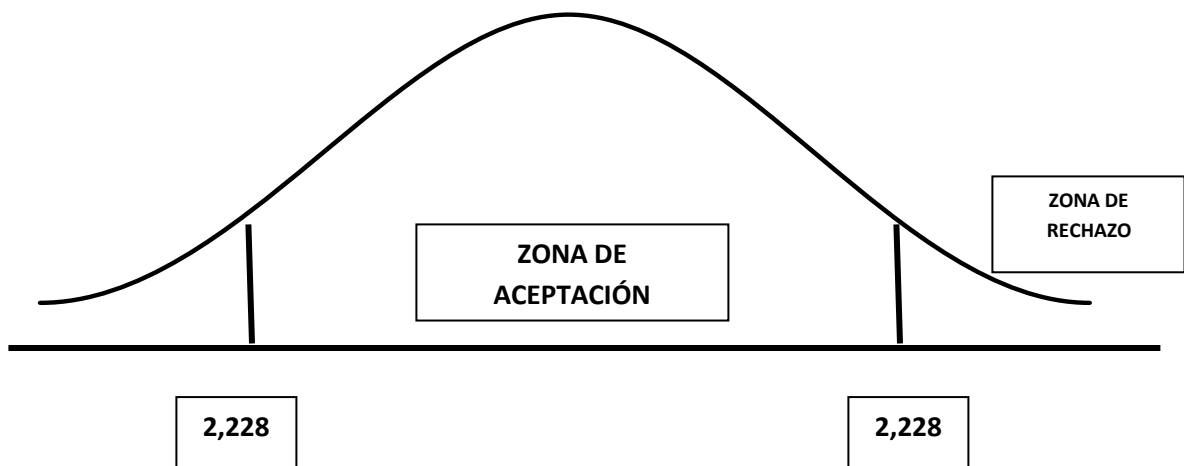
$$t = \frac{(x - u)}{\text{desvest} * \sqrt{n - 1}}$$

Para determinar la región de aceptación y rechazo, se calcula los grados de libertad, y se determina el valor del T-student en la tabla estadística.

$$g.l. = n - 1$$

$$g.l. = 11 - 1$$

$$g.l. = 10$$



**Grafico Nro. 3** Zona de Aceptación  
**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

#### 4.6. Cálculo estadístico

Pregunta 2. Existen reconocimientos o incentivos por una tarea realizada eficazmente.

	OPCION	X	X - x	X - x	(X-x) <sup>2</sup>
	SI	1	-2,67	-4,89	23,91
MOTIVACION INTRINSECA	PARCIALMENTE	3	-0,67	-2,89	8,35
	NO	7	3,33	1,11	1,23
TOTAL		11	6,67		33,50

MEDIA ARITMETICA	3,67
------------------	------

N - 1	10
-------	----

DESVIACION MEDIA	2,22
------------------	------

N	11	3,32
---	----	------

DESVIACION TIPICA	3,35
-------------------	------

VARIANZA	1,83
----------	------

PRUBE t	6,07
---------	------

**Cuadro Nro. 15** Calculo T-Student Pregunta 2  
Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

Para un contraste bilateral, el valor de T-student con 10 grados y un nivel de significación del 95% el valor de la tabla es 2,228 y el valor determinado es 6,07; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, determinando que: “La motivación intrínseca si incide en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

Pregunta 8. El clima laboral los alienta a seguir en la realización de sus tareas en el día a día.

	OPCION	X	X - x	X - x	(X-x) <sup>2</sup>
	SI	2	-1,67	-1,67	2,78
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	PARCIALMENTE	1	-2,67	-2,67	7,11
	NO	8	4,33	4,33	18,78
<b>TOTAL</b>		11	6,67		28,67

<b>MEDIA ARITMETICA</b>	<b>3,67</b>
-------------------------	-------------

<b>N - 1</b>	<b>10</b>
--------------	-----------

<b>DESVIACION MEDIA</b>	<b>2,89</b>
-------------------------	-------------

<b>N</b>	<b>11</b>	<b>3,32</b>
----------	-----------	-------------

<b>DESVIACION TIPICA</b>	<b>2,87</b>
--------------------------	-------------

<b>VARIANZA</b>	<b>1,69</b>
-----------------	-------------

<b>PRUBE t</b>	<b>5,62</b>
----------------	-------------

**Cuadro Nro. 16** Calculo T-Student Pregunta 8  
Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

Para un contraste bilateral, el valor de T-student con 10 grados y un nivel de significación del 95% el valor de la tabla es 2,228 y el valor determinado es 5,62; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, determinando que: “La motivación intrínseca si incide en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

Pregunta 11. El entorno de trabajo en el cual usted se desarrolla se ve reflejado de acuerdo a la motivación que tenga la persona.

	OPCION	X	X - x	X - x	(X-x) <sup>2</sup>
	SI	8	4,33	2,11	4,45
<b>MOTIVACION INTRINSECA</b>	PARCIALMENTE	1	-2,67	-4,89	23,91
	NO	2	-1,67	-3,89	15,13
<b>TOTAL</b>		11	6,67		43,50

<b>MEDIA ARITMETICA</b>	<b>3,67</b>
-------------------------	-------------

<b>N - 1</b>	<b>10</b>
--------------	-----------

<b>DESVIACION MEDIA</b>	<b>2,22</b>
-------------------------	-------------

<b>N</b>	<b>11</b>	<b>3,32</b>
----------	-----------	-------------

<b>DESVIACION TIPICA</b>	<b>4,35</b>
--------------------------	-------------

<b>VARIANZA</b>	<b>2,09</b>
-----------------	-------------

<b>PRUBE t</b>	<b>6,92</b>
----------------	-------------

**Cuadro Nro. 17 Calculo T-Student Pregunta 11**  
Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

Para un contraste bilateral, el valor de T-student con 10 grados y un nivel de significación del 95% el valor de la tabla es 2,228 y el valor determinado es 6,92; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, determinando que: “La motivación intrínseca si incide en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

### **DECISIÓN FINAL**

Para un contraste bilateral, el valor de T-student con 10 grados y un nivel de significación del 95% el valor de la tabla es 2,228 y el valor determinado es 6,21; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, determinando que: “La motivación intrínseca si incide en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda., no maneja políticas ni procesos respecto a la motivación intrínseca entre sus colaboradores, no mantiene mecanismos de superación personal ni colectiva, lo cual da como resultado un deficiente clima laboral.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda., no posee estrategias, ni una guía adecuada para el desarrollo y fortalecimiento de la motivación intrínseca entre sus colaboradores, maneja sistemas tradicionales de superación personal individual y competitiva, dejando que sus obligaciones de trabajo sean monótonas.
- El clima organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda., se encuentra en niveles deficientes, se puede determinar en un análisis psicosocial de desarrollo individual y colectivo mínimo, sin dejar que los empleados manifiesten sus habilidades y destrezas en forma espontánea
- Se elaborara un Artículo Científico el mismo que nos servirá de guía de partida en el desarrollo de un método para dar a la Motivación Intrínseca un adecuado tratamiento por gran su influencia en un clima organizacional óptimo para los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.

## Recomendaciones

- Implementar lineamientos y mediciones periódicas de motivación tanto individual como grupal, así como del clima laboral en todos los niveles de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.; los cuales nos brindaran parámetros del impacto que están teniendo las medidas adoptadas después de un determinado ciclo.
- Establecer políticas y estrategias continuas de motivación y reconocimiento teniendo en cuenta siempre el desarrollo personal y profesional de todo colaborador basadas en logros de los objetivos planteados por los líderes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.; esta políticas deben ser equitativas y justas sin diferencia alguna.
- Fortalecer el clima laboral sin descuidar en ningún aspecto los elementos que este engloba como el liderazgo flexible, comunicación asertiva, recursos en infraestructura, herramientas etc. Un colaborador que se siente seguro, respaldado y motivado siempre será más eficiente, productivo, responsable e innovar lo cual lo convierte en un foco de estímulo para su medio y los demás colaboradores dentro de la organización.
- Tomar como referencia el Artículo Científico elaborado referente a la Motivación Intrínseca y como esta influye para estimular un clima laboral óptimo en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.

## BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Vroom. (1964).

Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. Cengage Learning Editores.

Academia Americana de la Lengua Inglesa. (2015). *American Heritage Dictionary*. Obtenido de <https://ahdictionary.com/>

Adams. (1963).

Alles. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias CASOS*. Buenos Aires, Argentina: GRANICA.

Alles, M. (2004). *Dirección estratégica de Recursos Humanos Gestión Por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: GRANICA.

Alles, M. (2005). *GESTIÓN POR COMPETENCIAS EL DICCIONARIO*. GRANICA.

Alles, M. (2006). *Selección por competencias*. Ediciones Granica.

Ancona, M. d. (2012). *Motivación Laboral en Empleados Administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco . revista Internacional Administración & Finanzas*.

Barrionuevo, C. (2012). *El desempeño docente en la generación del aprendizaje significativo*. Ambato.

Barroso, J. (2015). *EL PROFESORADO DE E.G.B. ANTE LA REFORMA EDUCATIVA: ACTITUDES Y OPINIONES ANTE LA REFORMA, SATISFACCION Y MOTIVACION LABORAL Y /O PROFESIONAL*. *Campo Abierto*.

Bertrand O, I. (2000). *Evaluación y certificación de competencias y cualificación profesionales*. Madrid: IIEP.

Billikopf G. (2015). *Administración Laboral Agrícola*. California: Universidad de California.

- Bonilla, J. (Octubre de 2013). "MOTIVACION Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA EMBUTIDOS LA MADRILEÑA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA". Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Carapaica L, u. (2015). *Gerencia y cambio organizacional*. Obtenido de <http://gerenciaycambio.es.tripod.com/gerenciaycambioorganizacional/id1.html>
- Chiavenato, H. (2009). *La motivacion organizacional*.
- Chiavenato, I. (1993). *Liderazgo*. Buenos Aires: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Vol. Primero). Mexico, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones* (novena ed.). México: McGraw-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chiavetano, I. (2011). *El Capital Humano de las Organizaciones*. Brasil.
- Choliz, M. (2004). *Psicología de la Motivación: El proceso de motivacional*. Recuperado el 30 de 11 de 2015, de <http://www.uv.es/=choliz/asignaturas/motivacion/Proceso%20motivacional.pdf>
- Cruz, A. (2003 ). *La Comunicación y las Relaciones Interpersonales*. McGraw.
- Cuevas J, u. (11 de marzo de 2011). *Psicología y empresa*. Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/el-clima-organizacional-conceptos.html>
- Daft R, i. (2015). *Experiencia del liderazgo*. Madrid: PARANINFO.
- Dalton, D. y. (2007). *Relaciones Humanas*. Mexico: Thomson Learning.
- definicion.de. (2015). *Definición.de*. Obtenido de <http://definicion.de/relaciones-interpersonales/>
- Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. México : PRENTICE-HALL HISERICA, S.A.



- Diaz, J. (2013). DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO QUE EVALÚA MOTIVACIÓN LABORAL. *Revista Iberoamericana de Psicología*.
- Dominguez, L. (2013). EL CLIMA LABORAL COMO UN ELEMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL. *Revista Nacional de Administracion*.
- Duran-Silva, C. (2016). Factores y Practicas de Alto Desempeño que influyen el el Clima Laboral. *Csielo*.
- Engle, R. (2005). *Liderazgo Organizacional*. Argentina.
- Escalante-Osorio, V. (2014). Motivación laboral hacia la investigación científica del profesional de enfermería asistencial en un hospital nacional. *Psicologia Hospitalaria Herediana*.
- Escuela Psicopedagogía. (2015). *psicología de la educación para profesionales*. Obtenido de <http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20interpersonales>
- Etelman. (2002).
- Eumed.net. (2015). *Enciclopedia virtual*. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto\\_competencias.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html)
- EUMED.NET. (2015). *Enciclopedia Virtual*. Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)
- Felipe, Diana, Mireya, Tatiana. (19 de Octubre de 2009). <https://www.blogger.com>. Obtenido de <http://ambienteorganizacionalunidadadmo.blogspot.com/2009/10/tipos-de-clima-organizacional.html>
- Fernandez, O. (2004). Relaciones Interpersonales. Ediciones Palabra.
- FLores, P. (2008). *monografias.com*. Recuperado el 1 de diciembre de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos97/estabilidad-laboral/estabilidad-laboral.shtml#naturaleza>
- Fuerza Armada Argentina. (2000). *Fuerza Armada de la Argentina*. Obtenido de <http://www.ara.mil.ar/archivos/Docs/Perfil%20Profesional.pdf>

- García M, a. (1996). *Comunicación y relaciones interpersonales*. Mexico DF: Mc Graw Hill interamericana SA.
- Garcia M, Ibarra L. (2012). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>
- Garcia, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. *Universitaria UVA*.
- Gobierno Argentino. (2002). *Pdf - Aerofotogrametria*. Obtenido de <http://www.me.gov.ar/consejo/resoluciones/res02/178-02-ane1.pdf>
- Herran, F. (6 de Julio de 2014). *www.Psicoprevencion.com*. Obtenido de <http://www.prevencionintegral.com/comunidad/blog/psicoprevencioncom/2014/07/06/calidad-vida-laboral-trabajo-salud-vida>
- Herrera Luis, Medina Arnaldo, Naranjo Galo. (2004). *Teoría de la Investigación Científica*. Ambato, Ecuador: Gráficas Corona Quita.
- Herzberg. (1959).
- Iturralde, J. (2011). LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2010. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Jimenez, L. (2015). *wikipedia*. Recuperado el 3 de diciembre de 2015, de <http://>
- José Tejada, Vicente Giménez, Guillermo Viladot, Federico Gan, Manuel Fandos, José González, Ángel González. (2007). *FORMACIÓN DE FORMADORES ESCENARIO INSTITUCIONAL*. THOMSON.
- Keller. (1983). *Motivation*.
- Krieger, E. (2011). *Modelo de Liderazgo*. México.
- Krieger, E. y. (2011). *Modelo de Liderazgo*. Mexico: Pearson.
- Leiva, F. (1984).
- Levoyer, L. (1997). *Gestión por competencias*. Gestión 2000.

- Llerena, J. (2007). *ERGONOMÍA Y PSICOLOGÍA APLICADA MANUAL PARA LA FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS*. LEX NOVA.
- Locke, E. (1985). Teoria De las Metas.
- MaletindelGasfiter. (s.f.). *www.tripod.com*. (U. S. Cile, Editor, F. d. Ingenieria, Productor, & Depto. de Ingenieria Civil Industrial) Obtenido de <http://admusach.tripod.com/doc/calvida.htm>
- Manosalvas-Vaca, C. (2015). *Revista Csielo*.
- Margarita Chiang, José Rodrigo, Antonio Partido. (2010). *RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL*. R.B Servicios Editoriales, S.L.
- María Gil, Fernando Giner. (2013). *COMO CREAR Y HACER FUNCIONAR UNA EMPRESA*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Martin, F. M. (2010). *Comunicacion Empresarial*.
- Maslow A, b. (1992). *Teoría y motivación*. Madrid: Diaz de Santos.
- McClellan. (1989).
- Méndez, A. (s.f.). Obtenido de Euroresidentes: <http://motivacion.euroresidentes.com/2013/11/motivacion-intrinseca.html>
- Méndez, C. (s.f.). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLOMBIA EL IMOCC: UN MÉTODO DE ANÁLISIS PARA SU INTERVENCIÓN*. CENTRO EDITORIAL UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.
- Miller M, a. (2013). *El nucleo del liderazgo*. Mexico DF: Mc Graw Hill Interamericana.
- Montufar, R. G. (2013). *Desarrollo organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Münch, L. (1998). *Más allá de la excelencia y de la calidad total*. México.
- OCDE. (2012). *MARCO DE ANÁLISIS/DIAGNÓSTICO DE LA EDUCACIÓN GENERAL*. GEQAF.
- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta-Revista de Ciencias Sociales*.

- Pablo Morris, Malva Espinosa. (2002). CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO PERCEPCIONES DE LOS TRABAJADORES. GOBIERNO DE CHILE DIRECCION DEL TRABAJO, DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS.
- Palmero, F. (2008). *Motivación de Recursos Humanos*. Primera Edición.
- Paredes, L. (2013). Clima laboral y su Importancia. *Universidad san Francisco de Quito*.
- Pedraza E, Amaya, Conde G. (2010). Consideraciones teóricas sobre desempeño y estabilidad laboral. *Revista de Ciencias Sociales*, 2-10.
- Pelayes, J. (2011). *Relaciones en el Entorno de Trabajo*.
- Ramos, M. (Abril de 2011). “La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito”. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Real Academia de La Lengua. (2015). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=heterodoxo>
- Reyes J, u. (2002). *Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Clima\\_Organizacional.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Clima_Organizacional.pdf)
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organacional Teoría y Práctica*. México: 7a Edición .
- Robouin, R. (2007). *El sentido de Liderazgo*. México: Pearson.
- Robouin, R. (2007). *El Sentido del Liderazgo*. Buenos Aires: Pearson.
- Rossi E. (22 de Agosto de 2011). *CONSTRUCCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN CURRICULAR*. Obtenido de <http://construccionyevaluacion.blogspot.com/2011/08/perfil-profesional-y-planteamientos.html>
- Senge P. (2005). *La quinta disciplina*. Buenos Aires: Granica.
- Shein. (1999). *Teoria del Hombre Complejo*.
- Significados y definiciones. (2015). *Significados*. Obtenido de <http://www.significados.com/clima/>

- slideshare J, 2. (2012). *in. slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/javier2909/concepto-de-competencia-segn-diversos-autores>
- Socorro, F. (2006). *gestiopolis*. Recuperado el 1 de diciembre de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/estabilidad-laboral-otro-paradigma-que-cambia/>
- Sternberg, R., & Barnes, M. (1989). *El Triangulo del amor*. Barcelona.
- Suarez R, a. (2008). Clima Organizacional, conceptos basicos. En S. A. Raúl, *Administracion de la Salud*. México DF: <http://www.slideshare.net/suarezrp/clima-organizacional-1514525>.
- Tajfel, H. (1984). *Grupos humanos y categorias sociales: estudios de Psicología social*. Barcelona.
- Tejada, H. E. (2008). Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud. En H. E. Tejada, *Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud* (pág. 507). México: Cengage Learning.
- THOMAS, K. W. (2005). *La Motivacion Intrinseca y su Funcionamiento*. Monterrey: Universitaria Ramon Areces.
- TIMOTHY, J. &. (2010). *Introduccion al Comportamiento Organizativo*. España: Trillas.
- Toapanta, L. (Junio de 2012). “La Motivación del personal y su influencia en el desempeño laboral de la Panadería Calidad de la ciudad de Ambato”. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Varela, O. (2013). *Clima laboral y mobbing*. BVS.
- Vargas, J. A. (2010). *Comunicacion Asertiva*. Oxaca: Conductitlan.
- WALBERG H. (2002). *Motivación para aprender*. Illinois: I.A.E.
- Wayne, M., & Robert, N. (1997). *Administración de Recursos Humanos*.
- Werther Willian, Keith Davis. (2008). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Empresas*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las Organizaciones*. New York: Pearson.

Zamora A, Cano A, Rangel R. (2015). *Hemeroteca* . Obtenido de [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_1/nr\\_802/a\\_10801/10801.html](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/nr_802/a_10801/10801.html)

Zúñiga, N. (2014). Evaluación de Personal y su incidencia en el Rendimiento Laboral de los miembros de la empresa LA FORTALEZA LTDA. en la ciudad de Ambato. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

# ANEXOS

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID CIA LTDA

**OBJETIVO:**

Determinar como la motivación intrínseca influye al clima laboral de los colaboradores de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Rey David Cía. Ltda.

---

**1. Indicadores**

- Elija una de las opciones planteadas y marque con una X en el casillero
  - Al ser una encuesta anónima se solicita la mayor veracidad posible.
- 

**2. ENCUESTA**

**1. ¿Se encuentra lo suficientemente capacitado para cumplir sus funciones?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

**2. ¿Existen reconocimientos o incentivos por una tarea realizada eficazmente?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

**3. ¿Las funciones actuales que desempeña explotan sus mejores cualidades profesionales?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

**4. ¿Ud. tiene influencia u opinión sobre las actividades que se le asignan a realizar?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--



5. **¿Siente Ud. que los objetivos organizacionales aportan en su desarrollo personal?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

6. **¿Considera que el área de trabajo para realizar sus funciones es la adecuada?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

7. **¿Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

8. **¿El clima laboral lo alienta a seguir en la realización de sus tareas en el día a día?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

9. **¿Considera que su inmediato superior es flexible y justo ante sus peticiones o solicitudes?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

10. **¿Existe una comunicación adecuada entre áreas para lograr un eficiente trabajo de equipo?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

11. **¿El entorno de trabajo en el cual Ud. se desarrolla se ve reflejado de acuerdo a la motivación que tengan las personas?**

SI		PARCIALMENTE		NO	
----	--	--------------	--	----	--

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## Marco Administrativo

### RECURSOS

#### Recurso Humano

##### Administrativo

- Jefes de Agencia
- Jefes Departamentales
- Personal Operativo

##### Recurso Material

- Computador
- Impresora
- Copiadora
- Hojas
- Hojas
- Carpetas Esferos

##### Recurso Económico

Materiales	Costo
Hojas	\$ 25
Carpetas	\$ 15
Material tecnológico	\$ 50
Anillados	\$ 20
Total	\$ 110

**ARTÍCULO CIENTÍFICO (PAPER)**

**LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO “REY DAVID CÍA. LTDA.”**

Edison Javier VILLARREAL ALTAMIRANO

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Universidad Técnica de Ambato

Av de Los Chasquis, Ambato, Ecuador

edison87villarreal@gmail.com

## RESUMEN

Los psicólogos han definido a la motivación intrínseca como aquella que nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. La motivación intrínseca no nace con el objetivo de obtener resultados, sino que nace del placer que se obtiene al realizar una tarea, es decir, al proceso de realización en sí. Allí su gran impacto e importancia al momento de estudiarla en el ámbito laboral, la importancia de contar con trabajadores comprometidos con los objetivos de la empresa, trabajadores que con conductas proactivas colaboren a un clima laboral idóneo para el día a día de la organización. La investigación sobre la que se base el presente artículo, realizada en la ciudad de Ambato-Ecuador, encontró que la Cooperativa REY DAVID no cumple con una adecuada motivación intrínseca lo cual incide directamente en un deficiente clima laboral, lo cual está mermando el crecimiento tanto personal como profesional de sus colaboradores. La situación podría ser similar para instituciones parecidas las cuales tendrían los mismos requerimientos por parte de sus empleados. Para efectos de la investigación sobre la motivación intrínseca en el clima laboral se utilizó el paradigma cualitativo – cuantitativo. Los datos obtenidos se sometieron a análisis estadísticos aportando en las conclusiones y recomendaciones para dar solución al problema.

**Palabras Claves:** Motivación Intrínseca, Clima Laboral, Autorrealización, Conducta.

### ABSTRACT

The psychologists have defined to the intrinsic motivation as that which is born of the interior of the person in order to satisfy their desires for self-realization and personal growth. The intrinsic motivation are not born with the objective of obtaining results, but that is born of the pleasure that is obtained when performing a task, that is to say, the process of realization in itself. There its great impact and importance at the time of study in the field of labor, the importance of having workers committed to the objectives of the company, workers who with proactive behavior collaborate to a labor climate ideal for the day to day running of the Organization. The research on which to base the present article, held in the city of Ambato-Ecuador, found that the Cooperative KING DAVID does not comply with an adequate intrinsic motivation which affects directly in a poor working environment, which is hindering the growth both personal and professional development of its collaborators. The situation could be similar for similar institutions which would have the same requirements on the part of their employees. For the purposes of the investigation on the intrinsic motivation in the labor climate used the qualitative paradigm - quantitative. The data obtained were submitted to statistical analysis providing in the conclusions and recommendations in order to give solution to the problem.

**Key Words:** Intrinsic Motivation, Labor Climate, Self-realization, Conduct.

## 1. Introducción

La Motivación Intrínseca y su influencia en el Clima Laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rey David.

En el presente trabajo de investigación se resalta como la motivación intrínseca favorece, en el trabajo en equipo, contribuyendo en el cumplimiento de metas, objetivos, conllevando al éxito empresarial, aportando en el desarrollo personal, profesional, empresarial, contribuyendo en el clima laboral. La motivación intrínseca en el trabajo viene dada por las características de la actividad laboral que se realiza, esta busca satisfacer necesidades superiores, derivadas de la actividad laboral en sí misma y con control interno y la actividad laboral es un fin en sí misma.

En el área de la Motivación Laboral existen varios trabajos que abordan el estudio y la importancia de la Motivación Intrínseca dentro de una organización, podemos citar algunos como:

(Ancona, 2012) , (Diaz, 2013) , (Garcia, 2012) , (Barroso, 2015) , (Escalante-Osorio, 2014)

En estos trabajos los autores coinciden en que la motivación de todo colaborador en el ámbito laboral será de mucha valía ya que brindara al mismo el compromiso adicional para la realización de las tareas en una forma más eficiente lo cual desembocara en mayor productividad, confirman además la tesis de que la motivación intrínseca busca satisfacer necesidades superiores, derivadas de la actividad laboral en sí misma y con

## LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL

control interno (lo hago porque me sale del interior hacerlo y no porque me den recompensas o premios si lo hago).

Autores como Herzberg, Likert o Argyris insisten en que la organización ha de atender con mayor interés a los factores de motivación intrínseca dado que son éstos los que en realidad

logran motivar a los trabajadores. Las recompensas extrínsecas como mucho mejoran las condiciones de trabajo. La fuente principal de la motivación intrínseca es el propio trabajo en la medida en que permite la expresión de los propios valores y la identificación del sujeto en un amplio nivel de autodeterminación y de toma de decisiones y un sentimiento de afiliación y colaboración en una tarea significativa común.

Encontramos importantes trabajos de investigación con respecto al Clima Laboral de cuales citaremos los siguientes que nos aportaran en esta investigación:

(Olaz, 2013) , (Dominguez, 2013) , (Manosalvas-Vaca, 2015) , (Varela, 2013) , (Duran-Silva, 2016) , (Paredes, 2013)

Los autores destacan El clima laboral como uno de los aspectos más importantes para una empresa y definido como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

## LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL

Se confirma nuevamente la tesis en la cual todo colaborador además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

No se conocen estudios anteriores donde se desarrolle este análisis de la motivación intrínseca y su influencia sobre el clima laboral, en la mayoría de investigaciones analizadas solo se trabajan por separado estos elementos en la organización. Aunque existen intentos por mejorar en los procesos motivacionales de autorrealización y programas de intervención en los factores que mejoren un clima laboral, la realidad demuestra que es insuficiente la aplicación de los mismos.

En este trabajo resaltamos la importancia de alinear principios, valores y objetivos organizacionales con las necesidades y competencias de los empleados, buscando interiorizar metas en conjunto que permita desarrollar esa motivación intrínseca, lo cual influirá de manera positiva en un clima laboral proactivo y agradable para todos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rey David de la ciudad de Ambato. Los resultados de este análisis permitirán conocer cómo una adecuada motivación intrínseca podría afectar de manera positiva con el clima laboral de los trabajadores y por ende a la organización, familia y usuarios de la institución.



## 2. Método

La población estudiada son 11 personas que trabajan 8 horas diarias de lunes a viernes, 4 horas los días sábados, distribuidos en todos los trabajadores y directores departamentales del área administrativa, dividido en los departamentos de Cobranzas, Atención al Cliente, Dirección Administrativa y Cajas que pertenecen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rey David, la encuesta fue aplicada en el mes de Junio del 2016. Así mismo.

El cuestionario sirve de enlace entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada, cuya finalidad es obtener información para dar solución al problema detectado. Se aplica a todos los colaboradores de la Cooperativa “REY DAVID”, consta de preguntas cerradas con el propósito de conseguir información clara, concisa, oportuna e interesante; posteriormente se realizará el análisis e interpretación de resultados, con el objetivo de establecer conclusiones y recomendaciones de la investigación para dar solución al problema planteado.

<b>Tipos de Información</b>	<b>Técnicas de Investigación</b>	<b>Instrumentos de Investigación</b>
1. Información Secundaria	1.1 Lectura Comprensiva	1.1 Tesis de grado, libros de Motivación, Clima Organizacional, Liderazgo, Comunicación, Administración de Recursos Humanos, Gestión Administrativa, Clima Cultural , internet, biblioteca virtual de la facultad, biblioteca y otros

		documentos de información.
2. Información Primaria	2.1 Encuestas	2.1 Cuestionario

**Cuadro Nro. 18 Recolección de Información**

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

Gracias al apoyo de los trabajadores se aplicaron los cuestionarios durante el período de una semana, que poseía 11 preguntas con 3 opciones de respuesta, el tiempo considerado para llenar dicha encuesta no fue determinado, lo cual permite a los trabajadores tener total libertad para responder con la máxima tranquilidad las preguntas realizadas, pudiendo así obtener datos fidedignos.

POBLACIÓN	GÉNERO		FRECUENCIA	PORCENTAJE
	M	F		
<b>Departamento de Cobranzas</b>	1	2	3	28%
<b>Departamento Atención al Cliente</b>	2	0	2	18%
<b>Dirección Administrativa</b>	1	3	4	36%
<b>Cajas</b>	2	0	2	18%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

El 55% de la población encuestada son hombres el 45% restante son mujeres, así también el rango edad de los encuestados es de 20 a 40 años, se encontraron personas que trabajan diferentes períodos de tiempo en la institución, el colaborador que menos período de trabajo en la institución tiene es de 6 meses, por otro lado hay personas que ya laboran en la organización cerca de 10 años.

También se realizó una entrevista a los responsables de cada uno de los departamentos, y al Gerente como autoridad máxima, siendo un total de cuatro personas, resaltando que ninguno de los entrevistados tiene menos de dos años en dichas funciones.

Se aplica el modelo estadístico de T-student, por el número de colaboradores que posee la Cooperativa, para la comprobación de la hipótesis.

La encuesta aplicada a los colaboradores internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”; y por la existencia de varias alternativas; se elabora una tabla de contingencia; seleccionando el T-student, para la comprobación de la hipótesis:

$$t = \frac{(x - u)}{\text{desvest} * \sqrt{n - 1}}$$

Para determinar la región de aceptación y rechazo, se calcula los grados de libertad, y se determina el valor del T-student en la tabla estadística.

$$\text{g.l.} = n - 1$$

$$\text{g.l.} = 11 - 1$$

$$\text{g.l.} = 10$$



**Gráfico Nro. 4** Zona de Aceptación  
**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

### 3. Resultados

#### 3.1 Motivación Intrínseca

Es la competencia y autodeterminación que nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de superación y crecimiento personal. La motivación intrínseca nace del placer que se obtiene al realizar una tarea, es decir, al proceso de realización en sí.

**Pregunta Nro. 2 ¿Existen reconocimientos o incentivos por una tarea realizada eficazmente?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	9%
PARCIALMENTE	3	27%
NO	7	64%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Cuadro Nro. 19** Incentivos  
**Elaborado por:** Edison Javier Villarreal Altamirano

**Grafico Nro. 5** Motivacion

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

La remuneración no necesariamente siempre tiene que ser monetaria, al personal se lo puede incentivar de múltiples maneras para mantener alto el ánimo, por ejemplo cada vez que se alcanza una meta o tan solo al terminar de manera correcta una tarea con un “excelente trabajo” o “sabía que podía contar contigo”. Un personal motivado siempre será más eficiente y productivo.

	<b>OPCION</b>	<b>X</b>	<b>X - x</b>	<b>X - x</b>	<b>(X-x)<sup>2</sup></b>
	SI	1	-2,67	-4,89	23,91
<b>MOTIVACION INTRINSECA</b>	PARCIALMENTE	3	-0,67	-2,89	8,35
	NO	7	3,33	1,11	1,23
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>6,67</b>		<b>33,50</b>

## LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL

MEDIA ARITMETICA	3,67	N - 1	10	
DESVIACION MEDIA	2,22	N	11	3,32
DESVIACION TIPICA	3,35	VARIANZA	1,83	
PRUBE t		6,07		

**Cuadro Nro. 20 Calculo T-Student Pregunta 2**  
Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

Para un contraste bilateral, el valor de T-student con 10 grados y un nivel de significación del 95% el valor de la tabla es 2,228 y el valor determinado es 6,07; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, determinando que: “La motivación intrínseca si incide en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

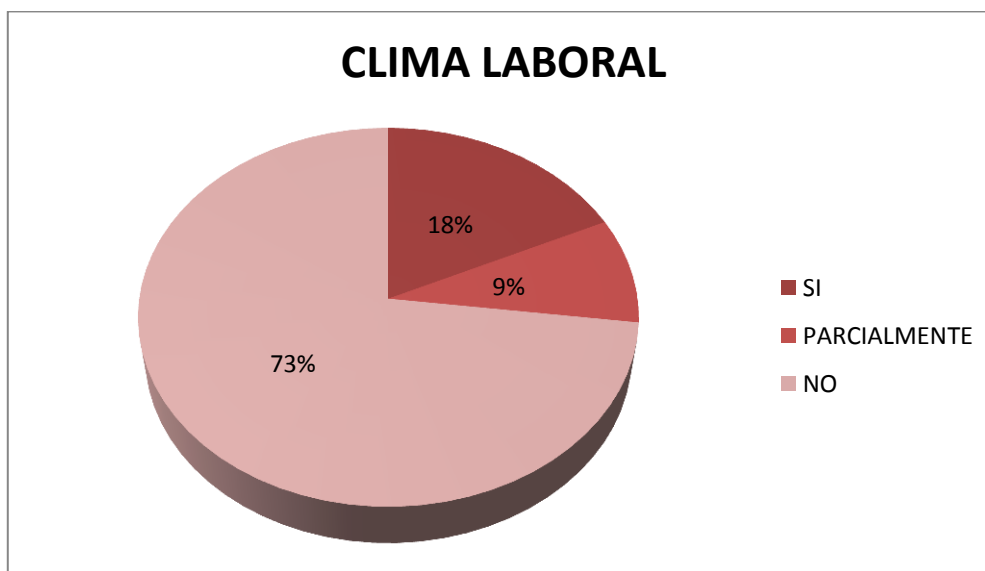
### 3.2 Clima Laboral

Ambiente físico y social donde una persona desempeña su trabajo, el cual se ve influenciado directamente por el tipo de comunicación y liderazgo rigentes, que finalmente se facilitan o entorpecen la labor de las personas.

#### ¿El clima laboral lo alienta a seguir en la realización de sus tareas en el día a día?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	18%
PARCIALMENTE	1	9%
NO	8	73%
<b>TOTAL</b>	11	100%

**Cuadro Nro. 21 Clima Laboral**  
Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

**Grafico Nro. 6** Clima laboral

Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

El clima laboral o entorno de trabajo es el resultado de un conjunto de aspectos en donde se desenvuelven cada uno de los colaboradores de toda organización, por ello brindarle la atención, tiempo y recursos necesarios para desarrollar un clima laboral adecuado, es de suma importancia, si la organización busca alcanzar sus metas, tener un personal motivado y mayor productividad que este pilar de las organizaciones modernas sea atendido.

	OPCION	X	X - x	X - x	(X-x) <sup>2</sup>
	SI	2	-1,67	-1,67	2,78
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	PARCIALMENTE	1	-2,67	-2,67	7,11
	NO	8	4,33	4,33	18,78
<b>TOTAL</b>		11	6,67		28,67

## LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL

<b>MEDIA ARITMETICA</b>	<b>3,67</b>	<b>N - 1</b>	<b>10</b>	
<b>DESVIACION MEDIA</b>	<b>2,89</b>	<b>N</b>	<b>11</b>	<b>3,32</b>
<b>DESVIACION TIPICA</b>	<b>2,87</b>	<b>VARIANZA</b>	<b>1,69</b>	
<b>PRUBE t</b>		<b>5,62</b>		

**Cuadro Nro. 22 Calculo T-Student Pregunta 8**  
Elaborado por: Edison Javier Villarreal Altamirano

Para un contraste bilateral, el valor de T-student con 10 grados y un nivel de significación del 95% el valor de la tabla es 2,228 y el valor determinado es 5,62; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, determinando que: “La motivación intrínseca si incide en el clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rey David Cía. Ltda.”

#### 4. Discusión

Las empresas que buscan obtener mayores ingresos en relación al trabajo realizado por su personal, se enfocan únicamente a que el trabajo se realice de forma correcta, no importando como lo realice y como se siente el trabajador ante ciertas circunstancias en el proceso, es aquí un punto importante donde las empresas deben de tomar en cuenta al trabajador como un elemento importante en el desarrollo y termino de la operación, ya que una persona bien motivada realizara su labor de manera satisfactoria.

Se define la motivación como “Los procesos que inciden en la dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (Robbins y Judge, 2013).



Hernández y Prieto (2002) mencionan que la motivación se entiende como “Una fuerza que impulsa al individuo a actuar y a perseguir metas específicas; de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento”.

La motivación intrínseca de manera sencilla se ha definido como la conducta que se lleva a cabo de manera frecuente y sin ningún tipo de contingencia externa. El propio incentivo es intrínseco a la actividad misma, es decir, es la realización de la conducta en sí misma lo que nos mueve, los motivos que conducen a la activación de este patrón conductual son inherentes a nuestra persona sin necesidad de estímulos externos. De ahí que este tipo de comportamiento se considere intrínseco a las motivaciones personales de cada uno.

Lamentablemente este aspecto tan importante no ha sido tomado en cuenta por la Cooperativa como lo muestran los resultados, sobre todo hoy en día donde es fundamental y estratégico contar con un personal auto motivado, comprometido con la organización ,que este dispuesto a dar mas de lo que se le pide. De esta manera la Cooperativa se encuentra desperdiciando a su personal.

El clima laboral es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad. Maish (2004) dice que evaluando el clima laboral se pueden detectar las necesidades que existen a nivel de recursos humanos.

Debemos tener en cuenta algo, un clima organizacional favorable es una inversión a largo plazo,

si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, solo obtendrá logro a corto plazo, pero a largo plazo saldrá del mercado. Un buen clima o un mal clima organizacional tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo.

En la Cooperativa no se están brindando las facilidades, ni el apoyo necesario para contribuir a un adecuado desarrollo del clima laboral, se debe trabajar sobre este aspecto de suma importancia ya que un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa.

Gracias a las interpretaciones de los resultados del presente estudio se puede confirmar la gran importancia que tiene la motivación intrínseca del personal y su impacto en el clima laboral, en este artículo se toma como base investigaciones actuales en conjunto al estudio de campo y bibliográfico realizado, con los cuales estamos reforzando la propuesta de investigación.

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones:

Con base en una observación crítica de la realidad organizacional, a la bibliografía existente, y a lo estudiado se ha conseguido concluir que un adecuado proceso continuo de reconocimientos al esfuerzo, la disciplina, la entrega, trabajo en equipo, a las tareas encomendadas, por parte de los superiores en cada área de la Cooperativa Rey David, podemos implementar y desarrollar una cultura de respeto y reconocimiento que mantendrá motivado y alineado al personal con las metas institucionales, lo cual definitivamente influirá en un clima laboral óptimo, el cual permitirá a los trabajadores crecer continuamente tanto personal como profesionalmente.

También deducimos que muchas empresas tienen dificultades y limitaciones a la hora de aplicar un adecuado proceso de reconociendo e incentivos. Podemos inferir los factores que más inciden.

En primer lugar se encuentra el factor económico, ya que implementar un sistema de recompensas adicionales requiere de recurso con lo que no cuenta en este momento la institución. Además se necesitaría un personal capacitado en área con el cual no cuenta la Cooperativa, lo cual implica mayores costos. Pero no olvidemos que no todos los reconocimientos deben ser necesariamente económicos.

En segundo lugar está el factor tiempo, medido por la organización en términos económicos, efectuar un diagnóstico periódico del clima laboral de los trabajadores,

implementar políticas, crear sistemas, desarrollar una cultura requieren mucho tiempo, tanto de preparación como de realización.

En tercer lugar, para implementar una cultura organizacional de manera adecuada, una integración, respeto, reconociendo y confianza se requiere muchas interacciones en conjunto con acuerdos previos que involucren a todos los protagonistas, desde el nivel directivo hasta los trabajadores, pasando por mandos medios, supervisores y clientes. El cambio de mentalidad no solo de las personas sino también de las organizaciones, quienes se encuentran regidos por otros principios pueden resultar un impedimento.

#### **Recomendaciones:**

Una vez considerando y analizado lo expuesto referente al tema, queda claro la importancia de contar dentro de la organización con un políticas, lineamientos, sistemas de reconocimiento tanto económicos justos, así como los más importantes que recalamos aquí ya que el salario no es el único reconocimiento importante para los trabajadores, hay diversas formas de hacerlos sentir como pieza fundamental en la empresa y lo mejor no genera ningún costo, pero si resultados muy positivos como sentido de pertenencia, retención del personal, ambientes laborales saludables , mayor productividad y poca probabilidad demandas laborales.

Todo esto influye de manera directa en el sentir interno de toda organización, propiciando un clima laboral proactivo, dinámico, constructivo que va en pro no solo de

## LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL

los colaboradores de forma individual y colectivamente sino que además dota a la cualquier organización de un ambiente ideal para su desarrollo.

Es necesario ahondar en este tema de gran importancia para las organizaciones en el siglo XXI, en esta la era del conocimiento, dado que no existe un estudio acerca de lo referido, se utiliza el presente estudio para diferentes temas propuestos para futuros estudios, como es: La Motivación Intrínseca y el Clima Laboral.

### Referencias

- Olaz, A. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta-Revista de Ciencias Sociales*.
- Méndez, C. (s.f.). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLOMBIA EL IMOCC: UN MÉTODO DE ANÁLISIS PARA SU INTERVENCIÓN*. CENTRO EDITORIAL UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.
- Manosalvas-Vaca, C. (2015). *Revista Csielo*.
- Herran, F. (6 de Julio de 2014). *www.Psicopreencion.com*. Obtenido de <http://www.preencionintegral.com/comunidad/blog/psicopreencioncom/2014/07/06/calidad-vida-laboral-trabajo-salud-vida>
- Garcia, V. (2012). La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables. *Universitaria UVA*.
- Garcia M, Ibarra L. (2012). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>
- EUMED.NET. (2015). *Enciclopedia Virtual*. Obtenido de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)
- Duran-Silva, C. (2016). Factores y Prácticas de Alto Desempeño que influyen en el Clima Laboral. *Csielo*.
- Escalante-Osorio, V. (2014). Motivación laboral hacia la investigación científica del profesional de enfermería asistencial en un hospital nacional. *Psicología Hospitalaria Herediana*.
- Díaz, J. (2013). DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO QUE EVALÚA MOTIVACIÓN LABORAL. *Revista Iberoamericana de Psicología*.
- Ancona, M. d. (2012). Motivación Laboral en Empleados Administrativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco . *Revista Internacional Administración & Finanzas*.