

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA MOTIVACIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA SEDE DE TACNA DEL BANCO
INTERNACIONAL DEL PERÚ (INTERBANK)**

PERIODO 2019

PRESENTADO POR:

Bach. ARLIS CASSANDRA RAMIREZ CORRALES

Para optar el título de:

INGENIERO COMERCIAL

Asesor:

Mg. RENE FREDY MAMANI CHOQUE

TACNA-PERU

2019

DEDICATORIA

Agradecida eternamente a Dios por haberme guiado en este proyecto de vida profesional.

A mis padres Miguel y Giovanna, a quienes nunca podré pagar todo sus desvelos ni aun con las riquezas más grandes del mundo, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme. Los quiero mucho.

A mi hija Emilia, mi inspiración para ser mejor cada día. “Eres el alma de mi vida”

AGRADECIMIENTO

A mi familia, quienes me ayudaron en todo momento. Gracias por sus motivaciones para seguir adelante y por la compañía incondicional en los malos y buenos momentos.

A Henry Gabriel, quien estuvo a mi lado en el recorrido de este camino. Gracias por todo el apoyo.

A la Universidad Privada de Tacna, Principalmente al Mg. Rene Fredy Mamani Choque, asesor del presente trabajo de investigación. Gracias por su apoyo constante.

CONTENIDO DEL ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1.1. Problema principal.....	16
1.1.2. Problemas específicos.....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. ANTECEDENTES	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.1.3. Antecedentes locales.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. Clima Laboral	26
2.2.1.1. Funciones del clima laboral	28
2.2.1.2. Variables que influyen en el clima laboral.....	28
2.2.1.3. Dimensiones del Clima Laboral.....	29
2.2.2. Motivación del trabajador.....	31
2.2.2.1. Origen y evolución de la Motivación Laboral	33
2.2.2.2. Dimensiones de la Motivación Laboral	34
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	37
2.3.1. Banco	37
2.3.2. Clima Laboral	37
2.3.3. Estructura.....	38
2.3.4. Responsabilidad.....	38

2.3.5.	Recompensa	38
2.3.6.	Desafío	38
2.3.7.	Relaciones	39
2.3.8.	Cooperación	39
2.3.9.	Estándares	39
2.3.10.	Conflicto	39
2.3.11.	Identidad	39
2.3.12.	Motivación Laboral.....	39
2.3.13.	Factores higiénicos	40
2.3.14.	Factores emocionales.....	40
CAPÍTULO III METODOLOGÍA		41
3.1.	HIPÓTESIS	41
3.1.1.	Hipótesis general.....	41
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	41
3.2.	VARIABLE E INDICADORES.....	42
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.5.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	44
3.6.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	44
3.7.1.	Población	44
3.7.2.	Muestra	45
3.8.	CRITERIOS DE SELECCIÓN	45
3.8.1.	Criterios de inclusión	45
3.9.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...46	
3.9.1.	Técnica.....	46
3.9.2.	Instrumentos.....	46
3.10.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	46
CAPITULO IV RESULTADOS		48
4.1.	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	48
4.1.1.	Validación	48
4.2.	TRATAMIENTOS ESTADÍSTICOS	49
4.2.1.	Resultados.....	49

4.3.	VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS	58
4.3.1.	Verificación de Hipótesis General	58
4.3.2.	Verificación de las hipótesis específicas	59
4.3.2.1.	Contrastación de primera hipótesis específica	59
4.3.2.2.	Contrastación de segunda hipótesis específica	60
4.3.2.3.	Contrastación de tercera hipótesis específica.....	62
4.3.2.4.	Verificación de cuarta hipótesis específica.....	63
4.3.2.5.	Verificación de quinta hipótesis específica.....	64
4.3.2.6.	Verificación de sexta hipótesis específica	65
4.3.2.7.	Verificación de séptima hipótesis específica	67
4.3.2.8.	Verificación de octava hipótesis específica	68
4.3.2.9.	Contrastación de novena hipótesis específica.....	69
	CONCLUSIONES.....	73
	SUGERENCIAS	76
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	79
	APÉNDICE	81
8.1.	Matriz de consistencia	81
8.2.	Instrumentos de investigación	83

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Cuadro de Operacionalización de la variable Clima Laboral</i>	43
Tabla 2 <i>Cuadro de Operacionalización de la variable Motivación Laboral</i>	43
Tabla 3 <i>Distribución de personal</i>	45
Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	48
Tabla 5 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	48
Tabla 6 <i>Nivel de Clima Laboral</i>	56
Tabla 7 <i>Baremos Clima laboral</i>	57
Tabla 8 <i>Dimensión de Estructura</i>	49
Tabla 9 <i>Baremos de Estructura</i>	49
Tabla 10 <i>Dimensión de Responsabilidad</i>	49
Tabla 11 <i>Baremos Responsabilidad</i>	50
Tabla 12 <i>Dimensión Recompensa</i>	50
Tabla 13 <i>Baremos Recompensa</i>	50
Tabla 14 <i>Dimensión Desafío</i>	51
Tabla 15 <i>Baremos Desafío</i>	51
Tabla 16 <i>Dimensión Relaciones</i>	51
Tabla 17 <i>Baremos Relaciones</i>	52
Tabla 18 <i>Dimensión Cooperación</i>	52
Tabla 19 <i>Baremos de Cooperación</i>	52
Tabla 20 <i>Dimensión Estándares</i>	53
Tabla 21 <i>Baremos de Estándares</i>	53
Tabla 22 <i>Dimensión Conflicto</i>	53
Tabla 23 <i>Baremos de Conflicto</i>	54
Tabla 24 <i>Dimensión Identidad</i>	54
Tabla 25 <i>Baremos de Identidad</i>	54
Tabla 26 <i>Nivel de Motivación Laboral</i>	57
Tabla 27 <i>Baremos de Motivación Laboral</i>	57
Tabla 28 <i>Dimensión Factor Higiénico o Ambiental</i>	55
Tabla 29 <i>Baremos de Factor Higiénico o ambiental</i>	55
Tabla 30 <i>Dimensión Factor Motivacional</i>	56
Tabla 31 <i>Baremos de Factores motivacionales</i>	56
Tabla 32 <i>Resumen del modelo</i>	58
Tabla 33 <i>Coficiente del modelo de clima laboral y motivación del trabajador</i>	59
Tabla 34 <i>Resumen del modelo</i>	60
Tabla 35 <i>Coficiente del modelo de estructura y motivación del trabajador</i>	60
Tabla 36 <i>Resumen del modelo</i>	61
Tabla 37 <i>Coficiente del modelo de responsabilidad y motivación del trabajador</i> ..	61
Tabla 38 <i>Resumen del modelo</i>	62
Tabla 39 <i>Coficiente del modelo de recompensa y motivación del trabajador</i>	62
Tabla 40 <i>Resumen del modelo</i>	63
Tabla 41 <i>Coficiente del modelo de desafío y motivación del trabajador</i>	64
Tabla 42 <i>Resumen del modelo</i>	65

Tabla 43 <i>Coficiente del modelo de relación y motivación del trabajador</i>	65
Tabla 44 <i>Resumen del modelo</i>	66
Tabla 45 <i>Coficiente del modelo de apoyo y motivación del trabajador</i>	66
Tabla 46 <i>Resumen del modelo</i>	67
Tabla 47 <i>Coficiente del modelo de estándares y motivación del trabajador</i>	67
Tabla 48 <i>Resumen del modelo</i>	68
Tabla 49 <i>Coficiente del modelo de conflicto y motivación del trabajador</i>	69
Tabla 50 <i>Resumen del modelo</i>	70
Tabla 51 <i>Coficiente del modelo de identidad y motivación del trabajador</i>	70

RESUMEN

En la actualidad, los estudios de clima laboral y motivación laboral resultan muy necesarios debido al aporte que brindan en los empleados al incentivar el derecho a la libre expresión, a la opinión propia sobre el funcionamiento de la organización y el sentimiento personal hacia esta, por ende constituyen un instrumento de indagación.

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la influencia del clima laboral en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019, cuyo propósito es brindar información validada y actualizada a fin de formular estrategias orientadas a fomentar, fortalecer y mejorar el clima laboral y la motivación laboral.

La investigación inició con la recopilación de datos, que fue solicitada de manera formal a los trabajadores que vienen laborando en las diferentes áreas del Banco Internacional del Perú, sede Tacna. Posteriormente se usó el programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 24, el cual contiene diversas herramientas donde se usó en primera parte del Alfa de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos.

Luego, mediante la estadística descriptiva, se obtuvo las tablas de frecuencia con respecto a cada ítem que se haya formulado en los instrumentos correspondientes para poder analizar e interpretar los resultados. Además, se hizo uso de la estadística inferencial, para la comprobación de hipótesis, aplicando el modelo de regresión lineal simple, obteniendo así si existe o no influencia del clima laboral en la gestión motivación del trabajador del Banco Internacional del Perú, sede Tacna.

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación, podemos concluir con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar la hipótesis nula debido a que el coeficiente de clima laboral (.864) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto el clima laboral influye en la motivación del trabajador en la agencia principal del Banco Internacional del Perú sede Tacna periodo 2019.

Palabras Claves: Clima laboral, influencia, motivación, trabajador

ABSTRACT

At present, the studies of work environment and work motivation are very necessary due to the contribution they provide to employees by encouraging the right to free expression, to their own opinion on the functioning of the organization and the personal feeling towards it. Thus, they constitute an instrument of inquiry.

The purpose of this research was to analyze the influence of the work environment on the motivation of the worker at the Tacna headquarters of the International Bank of Peru (INTERBANK) period 2019, whose purpose is to provide validated and updated information in order to formulate strategies aimed at promoting, strengthen and improve the work environment and work motivation.

The investigation began with the collection of data, which was formally requested from the workers who have been working in the different areas of the International Bank of Peru, Tacna headquarters. Subsequently, the statistical program IBM SPSS Statistics Version 24 was used, which contains various tools where Cronbach's Alpha was first used to determine the degree of reliability of the instruments.

Then, using descriptive statistics, the frequency tables were obtained with respect to each item that has been formulated in the corresponding instruments in order to analyze and interpret the results. In addition, use was made of inferential statistics, for hypothesis testing, applying the simple linear regression model, thus obtaining whether or not there is influence of the work environment in the motivation management of the worker of the International Bank of Peru, Tacna headquarters.

According to the general objective of the present investigation, we can conclude with a 95% confidence level that there is statistical evidence to not accept H_0 because the work environment coefficient (.864) has a sig (.000) which is less than alpha (.05), therefore the work environment influences the motivation of the worker in the main agency of the International Bank of Peru, headquarters Tacna period 2019.

Keywords: Work climate, influence, motivation, worker

INTRODUCCIÓN

Las empresas por concepto son entidades sociales, representadas por un conjunto de personas que trabajan con un objetivo en común, las características propias incluyen el clima laboral, la motivación laboral y el desempeño de sus funciones. Estas pueden cumplir su función de dos formas, apoyando o frustrando las metas de la misma.

En los últimos años se ha detectado la necesidad de implementar cambios al interior de las empresas, debido a la evolución de la tecnología, la información y la comunicación, así mismo la tendencia hacia el desarrollo de las personas, en cuanto a que existen demandas del cumplimiento de la filosofía organizacional y de los niveles de competitividad. Es importante resaltar que el ambiente laboral depende del trato que un jefe puede tener con sus subordinados y la relación entre el colaborador de la institución, elementos que conforman lo que se denomina el Clima Laboral. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el desempeño en el interno.

En la actualidad este ha dejado de ser un elemento aislado en las entidades privadas para convertirse en una acción estratégica regulada dentro de la normativa de clasificación de puestos correspondiente a cada empresa. Con ello surgió la necesidad de estudiar el clima laboral con base a resultados que influyen en los trabajadores/as del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) sede Tacna, para el buen desarrollo de la motivación del mismo, la productividad laboral, relaciones interpersonales ascendentes y descendentes según la jerarquía de la institución y otros aspectos relacionados con la actitud de las personas, elementos físicos, materiales, sociales, psicológicos- emocionales, culturales, políticos y financieros, elementos relacionados con los trabajadores.

El trabajo de investigación se dividió en IV capítulos. En cuanto al capítulo I, se plantea la descripción del problema, la formulación del problema, la justificación y los objetivos del trabajo de la investigación. En el capítulo II, cuenta con antecedentes, se hace conocer la base teórica de las variables de investigación y definición de conceptos básicos de los temas señalados. En el capítulo III, se presenta la hipótesis, variables e indicadores, tipo de investigación, diseño de investigación, nivel de investigación, ámbito de la investigación, población y muestra, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnica de procesamiento y análisis de datos. Por último, en el capítulo IV se dan a conocer los resultados del estudio, dentro de ello se tiene la validación del instrumento de investigación, tratamiento estadístico, verificación de hipótesis y discusión de resultados. Finalmente se entregan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El ágil progreso de la ciencia y tecnología, traen como consecuencia a nivel mundial la deshumanización, el conformismo, el individualismo, etc. Teniendo grandes cambios a nivel social, político y económico.

De acuerdo con el DSM V (Manual estadístico y diagnóstico de trastornos mentales, quinta edición), el Mal Clima Laboral es uno de los mayores problemas generados en las empresas privadas en Estados Unidos, por lo cual esta genera un alto índice de estrés en los trabajadores.

Asimismo, en Perú el clima laboral ha demostrado ser una gran influencia en el desenvolvimiento de los trabajadores, generando grandes cambios en empresas privadas como estatales; y a su vez generando mayores utilidades en las empresas.

Durante la experiencia laboral como trabajador en la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú, se observó diferentes tipos de situaciones como las siguientes: “discusiones entre los colegas”, “frases como “porqué tengo que trabajar tantas horas”, “por qué no les dan más horas a otros compañeros”, “deseo saber que carga cumplen las otras personas sino, no acepto la que se me están asignando”; no suficiente con estas situaciones, al preguntar a algunos trabajadores sobre el clima laboral que comparten con los demás compañeros se obtienen

respuestas como: “en realidad no quisiera venir a trabajar”, “no tengo vida, pero que se hace, hay que hacerlo”, “No estoy satisfecha aquí por la gran demanda de trabajo, para lo que nos pagan”, “Estoy aburrido, pero necesito el dinero”, “hay preferencias y eso no va cambiar”.

Otra característica significativa a mencionar es que desde el año 2017 existe una baja en la productividad de los trabajadores, y sobre todo un aumento en las renunciaciones de personal.

Por tal motivo se tomó la decisión de investigar la influencia que posee el clima laboral hacia la motivación laboral de los trabajadores de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Problema principal

¿Cómo influye el clima laboral en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye la estructura en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?
- ¿Cómo influye la responsabilidad en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?

- ¿Cómo influye la recompensa en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?
- ¿Cómo influye el desafío en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?
- ¿Cómo influye la relación en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?
- ¿Cómo influye el apoyo en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?
- ¿Cómo influye los estándares en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?
- ¿Cómo influye el conflicto en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?
- ¿Cómo influye la identidad en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se justificó a partir de su relevancia empresarial; esta resulta importante para el Banco Internacional del Perú, debido a que el documento se presenta como un residente y

diagnóstico para que la empresa en estudio pueda tomar medidas que permita mejorar sus procedimientos a fin de mejorar las relaciones laborales en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Analizar la influencia del clima laboral en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar la influencia de la estructura en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- Analizar la influencia de la responsabilidad en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- Analizar la influencia de la recompensa en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- Analizar la influencia del desafío en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- Analizar la influencia de las relaciones en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.

- Analizar la influencia del apoyo en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- Analizar la influencia de los estándares en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- Analizar la influencia del conflicto en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- Analizar la influencia de la identidad en la motivación del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes internacionales

- Hernández & Escobar (2004), trabajaron en la investigación titulada: “Percepción del clima organizacional en los trabajadores de la contraloría municipal de Maracaibo- Colombia”, la cual está destinada a calcular y evaluar diferentes características, dimensiones o componentes. La población que se utilizó para el trabajo de investigación fue de 112 trabajadores, de la contraloría municipal de Maracaibo, las propiedades de estos sujetos fueron las siguientes: 68 personas del género femenino, 44 personas del género masculino. Para la recaudación de datos sobre la variable de percepción del clima organizacional se seleccionó el cuestionario auto-administrado como instrumento. Los resultados fueron que hubo prevalencia de nivel intermedio positiva en la percepción global del clima organizacional, debido a que la mayor distribución de los sujetos se agrupó en esa categoría (56,8%).

- Quintero, Africano, & Faria (2008), realizó un estudio sobre “El clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago perteneciente a la Universidad Zulia – Venezuela”, la cual obtuvo como desenlace un dictamen del clima organizacional y el desempeño laboral. Este trabajo de investigación se fue de tipo descriptivo cuantitativo en campo. La muestra de 45

trabajadores en base a una población de 82 trabajadores, se utilizó el muestreo probabilística. Aplicándose el cuestionario como instrumento para la recaudación de datos, este incluyó 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. La conclusión fue que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para desempeño laboral positivo; basado en los datos obtenidos como resultado.

- Sanchez Pinto (2012) realizó un trabajo de investigación titulado “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello estado Carabobo”. El objetivo fue estudiar los factores motivacionales que son componentes claves para el desempeño laboral, guiados a incentivar la motivación laboral como tácticas para lograr un mejor funcionamiento de sus puestos. Se ejecutó una investigación de tipo correlacional, descriptiva y de campo, donde la población fue de 12 trabajadores por lo tanto se usó la misma cantidad para la muestra, ya que es una población pequeña, determinada y homogénea no se aplicaron criterios muestrales. Se usó el cuestionario como instrumento, incluyendo 39 preguntas 19 cerradas escala de Likert, el grado de confiabilidad fue de 10.88 totalmente valido. Se concluyó con la determinación que hay un alto índice de insatisfacción por los trabajadores ya que la remuneración que perciben no cumple sus expectativas que están acorde con las funciones que cumplen en las áreas de Administración y Recursos Humanos. Por lo tanto, la conclusión que se observó es que el personal carece de un nivel de

motivación positiva, su desempeño laboral no es apto para cumplir sus funciones.

- Cuadra, (2012). Realizó una investigación “Motivación Laboral: Modelo e Instrumentos de Diagnóstico en Función de las Políticas de Recursos Humanos”. Universidad Autónoma de Madrid .España. Presentó un prospecto motivacional basado en función de las políticas de recursos humanos, que procura diseñar políticas orientadas a incrementar la motivación en las empresas. Se realizó cuatro estudios para hallar la validez del modelo, donde los resultados obtenidos se diferenciaron a partir de distintos criterios externos. El primero evaluó la validez discriminativa del modelo entre organizaciones más eficientes y menos eficientes, se replanteo el modelo y se corroboró su ajuste como productor del desempeño mediante ecuaciones estructurales. El segundo estudio, de validez concurrente, comparó los resultados obtenidos en las escalas derivadas del modelo conceptualmente análogas a escalas basadas en la teoría de Vroom. Se encontró una correlación 0,69 entre los conceptos de expectativas de recompensa de ambas escalas y no significativa, entre auto competencia y auto eficiencia. El tercer estudio, comparó los resultados obtenidos según el modelo propuesto con escalas basadas en el modelo de Vroom, 20 obteniéndose una correlación global de 0,59 entre ambos modelos. El cuarto estudio utilizó como criterio de validez externa una medida de motivación auto percibido. Los resultados de este estudio y los del estudio número uno, permitieron

mejorar el modelo, el cual obtiene un buen ajuste como predictor de la motivación auto percibida en los análisis de ecuaciones estructurales. El indicador de motivación generado por el método tiene una correlación de 0,57 con la motivación auto percibido.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- Alvarez (2001) ejecutó un estudio de investigación en el Perú, tuvo por objetivo principal, recalcar la importancia de la cultura y el clima de la organización, propuso una relación con la eficacia del personal. Las variables que se utilizaron fueron las de motivación, comunicación y liderazgo. Como instrumento se utilizó un cuestionario estándar a 137 trabajadores, entre los resultados se obtuvo que el 67.6% de trabajadores tuvieron en cuenta que las políticas administrativas son poco destacadas, teniendo como origen principal la ausencia de comunicación oportuna (81.8%) y la mala orientación (57.3%). Por lo tanto, la conclusión fue que el género femenino posee un clima organizacional inapropiado. Esta investigación es no experimental, teórico, básico y método descriptivo correlacional causal. La recaudación de información se obtuvo mediante el instrumento cuestionario tipo Likert que fue validada su confiabilidad mediante prueba binomial y coeficiente de correlación de Pearson. Para la validación interna se utilizó el Alpha de Crombach siendo los valores 0.80 para clima organizacional, 0.71 para satisfacción laboral y 0.90 para desempeño del docente, se utilizó también el modelo de análisis de regresión lineal múltiple, el cual se obtuvo p-valor= 0.000 es menor a 0.05 por lo que se comprueba estadísticamente que a un mejor clima

organizacional existirá una mejor satisfacción y un mejor desempeño docente. Por lo tanto, como conclusión se confirma que existe una relación directa entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño docente.

- Reynago (2015) en su trabajo de investigación titulado “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”. Presentó como objetivo la determinación de la motivación y su relación con el desempeño laboral. La investigación se basó en un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional. Se tuvo como muestra 100 personales entre hombres y mujeres; y se utilizó el cuestionario de 30 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías como instrumento de recolección. Se aplicó el instrumento sobre las dos variables en general. Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, con respecto al valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada. Por lo tanto la conclusión indica que la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal.

2.1.3. Antecedentes locales

- Bernal Berrios (2012) tuvo como estudio de investigación un “análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Afianzamiento y Ampliación de los

Recursos Hídricos de Tacna”, aplicando los instrumentos de recolección de datos a (35) treinta y cinco trabajadores (personal administrativo) que trabajan en el Proyecto Especial Tacna, con una antigüedad de más de un año, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral. Los resultados finales comprueban que existe una correlación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral; el clima organizacional del Proyecto Especial Tacna es percibido de manera negativa. Los componentes que requieren ser atendidos son la recompensa, los estándares y los conflictos. Por lo tanto la conclusión indica que se identificó que el desempeño laboral de los trabajadores es regular.

- Arias Carrillo (2013) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Administración Turístico-Hotelera de la Universidad Privada de Tacna. En primera instancia se hizo una revisión teórica de los diversos enfoques acerca del clima organizacional y de la satisfacción laboral que permitió diseñar una metodología basada en las dimensiones y en los indicadores propuestos para cada variable. El estudio se planteó como una investigación básica, de tipo Correlacional-explicativa. Se trabajó con una muestra de 25 docentes contratados en su mayoría de la Escuela Profesional de Administración Turístico-Hotelera de la Universidad Privada de Tacna. Una vez aplicada dicha metodología y

finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados, se determinó que en la Escuela Profesional de Administración Turístico-Hotelera de la Universidad Privada de Tacna, el clima organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral, 2013; hallándose que el clima organizacional que predomina es de tipo consultivo y la satisfacción laboral evaluada es de nivel normativo; siendo preciso enfatizar en el potenciamiento del clima organizacional para poder mejorar la satisfacción laboral y convertir de esta manera a la Escuela en un modelo para las demás escuelas de la facultad y de la universidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima Laboral

Chiavenato (2009) Nos menciona que el Clima Laboral consiste en el entorno entre los trabajadores de una organización, y su concordancia íntima con el nivel de motivación de sus trabajadores. El vocablo clima Laboral consiste específicamente, en los aspectos del organismo que llevan a la estimulación o incitación de una variedad de motivaciones en sus trabajadores. Igualmente, el clima Laboral es adecuado cuando sacia las necesidades personales de los trabajadores y aumenta la moral pero es perjudicial cuando estropea las necesidades. También influye en la salud emocional de las personas.

Martínez (2008) indica que la salud emocional de todo trabajador, equipo u organismo en general y otras características como las actitudes, normas y valores, forman parte del clima organizacional.

También confirma que el clima es una característica general, como fenómeno para toda la organización o empresa, en algunos casos puede presentar particularidades de un componente, destinada a la organización, o también una dirección o segmento, esto se entiende como microclima, o sea lo visto por los trabajadores de un área puede ser diferente a lo que ven otros individuos de áreas distintas de una misma organización. El clima puede exponer o reconocer en los niveles: individual, grupal, departamental o divisional, en toda la organización.

Stringer (1999) sostiene que las propiedades del clima en una organización, causan una conducta establecida. Esta juega un personaje bastante significativo en la motivación de los trabajadores de una organización y la personalidad de cada uno. Este visible comportamiento tiene una gran diversidad de resultados para la organización como, por ejemplo, productividad, rotación, adaptación, satisfacción, etc.

Se pueden destacar estas principales propiedades: : - Está relacionado con el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelve un individuo, -Tiene perseverancia en el desarrollo de actividades, - Influye en el comportamiento de los trabajadores pertenecientes a una organización, -Afecta la identidad de los miembros de la organización y a la vez afecta al compromiso de los trabajadores con la organización, - Influyen en los comportamientos y actitudes de los trabajadores de la organización y a su vez estos influyen en el clima, - Las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc., son las

variables estructurales que afectan el clima laboral – Pueden generar consecuencias como el ausentismo y una rotación excesiva, estos son señales de un clima laboral negativo.

2.2.1.1. *Funciones del clima laboral*

García (2011) Indica que las funciones del clima laboral consisten en lo siguiente:

- Determina límites.
- Crea la identidad para los trabajadores.
- Genera responsabilidad, facilitando el compromiso.
- Mantiene la estabilidad y unión de una organización.
- Define normas y modelos de una organización; también controla y guía los comportamientos de los trabajadores.

2.2.1.2. *Variables que influyen en el clima laboral*

Las variables, según Garcia (1995) son:

- Las necesidades, interese y actitudes son las características individuales que una persona traslada a una organización que son diferentes a los otros individuos, por lo tanto cada miembro de una organización tiene una motivación distinta. Respecto a las características del trabajo, son aquellas actividades inherentes que va a ejercer el trabajador y que pueden ser o no satisfactorias para las expectativas personales. Por otro lado, la situación laboral contiene caracteres del ambiente laboral del trabajador, estos se

interpretan en acciones organizacionales que influyen e incentivan a los empleados.” (García, 1995)

Si bien es cierto, el conocimiento de las características individuales, aunque no se puedan tomar como base para elaborar un prospecto único de motivación que se puede aplicar a cualquier trabajador o en cualquier postura, es importantes para encaminar al equipo hacia su satisfacción laboral y promover los incentivos adecuados para su satisfacción personal.

2.2.1.3. *Dimensiones del Clima Laboral*

La teoría de Litwin & Stringer (1968) explica importantes características del comportamiento de los trabajadores que laboran en una organización utilizando principales conceptos como clima y motivación. Estas características detallan las determinantes situaciones y ambientes que más influyen sobre el comportamiento y percepción del individuo en la organización. Los autores dan a conocer la presencia de nueve dimensiones que explican el clima que existe en una determinada organización. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- Estructura: Según Litwin & Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley, (2003) es la formalidad del sistema que se desarrolla en una organización, basado en reglas, regulaciones, procedimientos y restricciones. Esto afecta al clima laboral de manera positiva o negativa.

- Responsabilidad: Según Litwin & Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley, (2003) constituye una emoción que tiene el trabajador de ser controlada por el propio individuo, posee un gran compromiso en la labor a ejecutar y la autonomía en toma de decisiones.
- Recompensa: Según Litwin & Stringer, (1968) citados por Fernández y Gurley, (2003) establecieron que es la percepción que tiene la persona de ser remunerado por una labor bien hecha. En este caso las organizaciones utilizan más el premio que el castigo.
- Desafío: Según Litwin & Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley, (2003) fijan el desafío como al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los retos o metas que le impone el trabajo, se enfoca en tomar riesgos calculados para lograr los objetivos propuestos”.
- Relaciones: Según Litwin & Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley, (2003) explica que las relaciones son los sentimientos que tienen los miembros de la organización hacia un ambiente de trabajo gustoso, de buenos vínculos entre ellos y la prevalencia de grupos sociales amicales”.
- Cooperación: Según Litwin & Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley, (2003) Es el apoyo mutuo que tienen los miembros de una organización por parte de los gerentes y

otros empleados del grupo. Destaca el apoyo reciproco de niveles superiores e inferiores”.

- Estándares: Según Litwin & Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley, (2003) establecen que los estándares representan la importancia percibida de las metas claras y entendidas así como los modelos de desempeño, haciendo una buena ejecución del trabajo individual como en equipo.
- Conflicto: Según Litwin & Stringer (1968) citados por Fernández y Gurley, (2003) explica que los trabajadores de una organización suelen tener diferencias o disputas ya sea con sus compañeros o con obligaciones. Se trata de solucionar los incidentes lo más pronto que se pueda y se escucha la opinión de cada trabajador.
- Identidad: Según Litwin & Stringer (1968), citados por Fernández y Gurley, (2003) Destaca la identidad como un sentimiento de relacionarse con la empresa y la percepción de compartir los objetivos personales, logrando que los trabajadores se identifiquen con las metas de cada uno y en equipo para la organización”.

2.2.2. Motivación del trabajador

Madrigal (2009) nos lleva al estudio de los elementos que permiten trasladar los sacrificios de las personas hacia vías específicas que han sido una constante, así como hallar elementos que permitan encaminar el esfuerzo, el comportamiento y la energía de los trabajadores hacia el logro y cumplimiento de los objetivos que

buscan los trabajadores y las empresas. De igual manera se han desarrollado diferentes planteamientos teóricos como los siguientes:

- Modelo mecanicista: Este prospecto indica que aparentemente el dinero es una causa universal y que por lo tanto, los trabajadores dirigen su energía hacia lo solicitado por la organización y lo cual será remunerado con un incentivo económico.
- Modelo conductista: Este prospecto parte del comportamiento del trabajador, de acuerdo a como se desenvuelve con sus propios estímulos.

McClelland (1976), se basa en un procedimiento para catalogar, destacando así tres estímulos destacados que participan en la motivación y son:

- La necesidad de logro, se explica como el esfuerzo por destacar, el lograr sobresalir en relación con un conjunto de estándares, la pelea constante por el éxito.
- Necesidad de poder, se explica como la necesidad de lograr que las personas se desenvuelvan de un modo que nunca lo harían, es decir que la persona quiere tener impacto, ser influyente y controlar a las personas.
- Necesidad de afiliación, se explica como el anhelo de relacionarse con las otras personas, crear relaciones interpersonales amicales y frecuente con los demás trabajadores.

Los trabajadores se encuentran incentivados, siempre y cuando la magnitud de su anhelo de laborar sea en condiciones de una normativa de excelencia o de tener logros en posturas competitivas.

La propuesta de McClelland logra permitir que la administración del personal pueda tratar de diferentes maneras a cada uno de sus empleados según la predisposición de cada uno, de modo que el supervisor llegue a comunicarse con sus trabajadores de manera particular.

Maslow (1943) propone que las necesidades de las personas no tienen la misma intensidad para ser satisfechas. Cada persona cuenta con una organización particular de cinco necesidades básicas. Es un sistema de necesidades que van desde las necesidades primarias a las necesidades secundarias, estas son:

- Fisiológicas: Basadas en el hambre, la sed, el abrigo, el sexo y otras necesidades corporales.
- Seguridad: Es la protección de daños físicos y emocionales.
- Sociales: Es la necesidad de afecto, la sensación de pertenencia, aceptación y amistad.
- Ego: Es un factor interno de estima hacia uno mismo, incluyendo la autonomía y los logros personales; también contiene factores externos como el status, el reconocimiento y la atención.
- Autorrealización: Es la capacidad ser lo que uno quiere y se propone, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción. Incluye el crecimiento.

2.2.2.1. *Origen y evolución de la Motivación Laboral*

En las últimas décadas, la motivación ha sido un objeto de estudio por varias teorías, las cuales han dado un gran número

de estudios. La motivación se centra en descubrir las interrelaciones de los empleados; el comportamiento humanas.

Means (1859) con forme el paso del tiempo, la motivación ha sido un ambiente de constante estudio para la psicología. Sin embargo pese a la gran cantidad de estudios, la investigación en este ámbito aún no concluye, aún quedan bastantes incógnitas por estudiar y resolver acerca de la motivación, debido a su complejidad intrínseca. Se puede notar una gran diferencia entre las teorías pre científicas y las científicas, si se llegara a realizar un estudio de motivación en el tiempo.

2.2.2.2. *Dimensiones de la Motivación Laboral*

- Factores de higiene

Según Herzberg (1959) establece que los “factores de higiene o extrínsecos son aquellos que se localizan en el ambiente que rodea a las personas, y abarcan las condiciones en que ellas desempeñan su trabajo”.

Estos no dependen ni están al control de los trabajadores. Los principales factores higiénicos están basados en; sueldo, los beneficios sociales, tipo de supervisión o dirección que los trabajadores reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales laborales, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.

Herzberg (1959) indica que los factores higiénicos fueron incluidos en la motivación de las personas, el trabajo suele ser una posición desagradable en algunos casos y para lograr que las

personas aumenten su trabajo, se sugiere la premiación y el incentivo salarial, quiere decir que se motiva a la persona a mejorar laboralmente. Cuando los factores higiénicos son bastante buenos evita la insatisfacción de los trabajadores, y cuando los factores higiénicos son demasiado malos provocan insatisfacción y en algunos casos la renuncia de trabajadores.

- Factor 1: estrés o tensión relacionada con el ámbito laboral. Básicamente el trabajador demuestra cansancio causado por la responsabilidad percibida y el estrés laboral. El nivel de tensión depende al ejercicio que desenvuelve el trabajador dependiendo de la profesión.
- Factor 2: La presión laboral está relacionada con el nivel en que el trabajador percibe una carga de trabajo para sí mismo.
- Factor 3: La relación interpersonal que desarrolla con sus respectivos jefes y la necesidad del trabajador en considerar saber e lo que se espera de él por parte de sus jefes.
- Factor 4: La relación interpersonal que desarrolla con los compañeros de trabajo. El nivel de satisfacción que logra un trabajador generado por las relaciones con los compañeros de trabajo también se ve reflejado en su labor diaria.
- Factor 5: La monotonía laboral afecta al trabajador en la rutina de las relaciones con los compañeros, cuando hay una escasa variedad de trabajo. Esto conlleva a bajar cada vez la motivación del trabajador perjudicando los resultados de las organizaciones.

- Factores Motivacionales

Según Herzberg (1959), estableció que los factores motivacionales o intrínsecos se relacionan con el propio trabajo incluyendo la realización y responsabilidad.

Están relacionados con la labor que desempeña cada trabajador, como el reconocimiento, el crecimiento, el trabajo incentivado y el desarrollo personal. Estos resaltan lo que las personas realmente hacen en su respectivo trabajo.

Davis&Newstrom (1999) indica que están relacionados con los contenidos del puesto que asume el trabajador, se concentra en el lugar o el cargo, en los deberes que el trabajador tiene que desarrollar, incluyendo: la responsabilidad, la potestad de desarrollar su trabajo (autonomía), los progresos (ascensos), el uso de las propia habilidades personales, el reconocimiento, el logro y el crecimiento de sí mismo.

Estos factores están bajo la exploración de los trabajadores ya que involucra lo que ejerce y desempeña. Los factores materiales incluyen sentimientos que se relacionan con el avance individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su labor. Las obligaciones y cargos son creados para atender a los principios de eficiencia y de economía, limitando oportunidades para la creatividad de los trabajadores. Esto hace perder el significado psicológico del trabajador, crea el desinterés y también genera la desmotivación

ya que la empresa sólo se enfoca en ofrecer un ambiente físico para trabajar.

- Factor 6: La satisfacción por el trabajo que desarrolla la persona que está condicionado por su puesto de trabajo.
- Factor 7: La competencia profesional que desarrolla el trabajador consta de que la confianza de su lado profesional coincida con lo que su puesto de trabajo requiere.
- Factor 8: La promoción profesional se desarrolla cuando el trabajador confía en su mejora en el nivel profesional como en el nivel de reconocimiento por su trabajo.
- Factor 9: Las características superficiales de estatus, se reconocen al trabajador con un preciso nivel socioeconómico, tanto a nivel retributivo (sueldo) como a nivel de independencia de la organización.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

2.3.1. Banco

Es una entidad financiera de crédito cuyo principal fin es el control y la administración del dinero, a través de distintos servicios como almacenar dinero en grandes cantidades, realizar operaciones financieras o la colocación de préstamos o líneas de créditos, entre otros.

2.3.2. Clima Laboral

Es el título que lleva un determinado ambiente de trabajo influido por las emociones de los miembros de un área u organización.

Involucra estructuras, procesos y propiedades que se logran analizar y detallar para describir a una organización, también se puede visualizar varias dimensiones que se percibe del ambiente laboral en el que se localiza un trabajador individual e indaga la influencia sobre su experiencia y su comportamiento individual.

2.3.3. Estructura

Es la división sistemática de todas las actividades que tiene una entidad, estas se agrupan para formar departamentos o áreas. Así se logra establecer autoridades que van a liderar un óptimo desempeño para lograr un mismo objetivo.

2.3.4. Responsabilidad

Es el compromiso de cumplir con los objetivos de la entidad tanto interna como externa. Incluye la capacidad de responder ante cualquier desafío o adversidad, generando grandes impactos positivos y minimizando lo negativo.

2.3.5. Recompensa

Son incentivos que procuran encaminar las actividades que realizan los empleados hacia un resultado en particular, cumpliendo con los objetivos de la entidad.

2.3.6. Desafío

Son acciones y efectos relacionados a la competencia, retos o la provocación a alguien o a sí mismo. El fin es cumplir de manera positiva con el objetivo y aprobar el hecho de ir más allá.

2.3.7. Relaciones

Es la interacción entre los empleados bajo reglas y normas que tienen como objetivos orientar al cumplimiento de metas en equipo.

2.3.8. Cooperación

Es la colaboración entre sí para lograr un fin en común. No es una competencia, es la suma de esfuerzos hacia un mismo objetivo.

2.3.9. Estándares

Es un documento que establece por consenso, aprobado por un ente reconocido y que genera reglas, guías, o características para que se usen repetidamente.

2.3.10. Conflicto

Es una situación que se presenta entre dos o más personas, la cual presenta una manifestación de intereses opuestos en forma de disputa.

2.3.11. Identidad

Es el conjunto de valores, rasgos y características mediante el cual se rige una entidad.

2.3.12. Motivación Laboral

Es el sentimiento que crea un individuo en un ambiente de trabajo, el cual le permite desarrollar su labor eficientemente como también puede desarrollar una pésima labor. Dependiendo del ambiente en el que se rodea un trabajador se determinará la forma en la cual se sienta motivado.

2.3.13. Factores higiénicos

Estos se localizan en el ambiente que rodea al empleado y abarca todas las condiciones en que desempeña su labor. Estos se relaciona con insatisfacción debido a que se son administrados y decididos por la empresa.

2.3.14. Factores emocionales

Estos se encuentran bajo el control individual de cada empleado, pues se relaciona con el desempeño de cada uno. Involucran emociones y sentimientos que se relacionan con el desarrollo y crecimiento personal.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

El clima laboral influye positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La estructura influye positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- La responsabilidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- La recompensa influye positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- El desafío influye positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- La relación influye positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.

- El apoyo influye positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- Los estándares influyen positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- El conflicto influye positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.
- La identidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral del trabajador de la sede de Tacna del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) periodo 2019.

3.2. VARIABLE E INDICADORES

3.2.1. Identificación de la variable

La relación funcional es la siguiente: $Y = f(X)$

Dónde:

Y: variable dependiente: Motivación del trabajador

X: variable independiente: Clima Laboral

3.2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1
Cuadro de Operacionalización de la variable Clima Laboral

	Dimensiones	Indicadores
Definición teórica: Es un ambiente que se crea en base a los sentimientos y emociones de los trabajadores de una organización.	Estructura	- Políticas - Jerarquías
	Responsabilidad	- Tomar decisiones - Compromisos
	Recompensa	- Estímulos - Reconocimientos
	Desafío	- Riesgos - Objetivos
	Variable 1: Clima Laboral	Relaciones
Definición operacional: Comportamiento de un grupo de personas que están bajo un régimen de conductas y en algunos casos se desarrollan bajo presión.	Apoyo	- Apoyo mutuo - Rendimiento
	Estándares	- Normas - Metas
	Conflicto	- Problemas - Opiniones
	Identidad	- Equipo - Lealtad

Fuente: (Litwin & Stringer, 1968)

Tabla 2
Cuadro de Operacionalización de la variable Motivación Laboral

	Dimensiones	Indicadores
Definición teórica: Es el sentimiento que general un individuo para poder lograr sus objetivos.	Factores Higiénicos	-Condición de trabajo -Sueldo -Relación con los compañeros -Políticas de la empresa
Variable 2: Motivación laboral		Factores Motivacionales
Definición operacional: Diferentes factores que influyen en el desarrollo laboral de una persona en un ámbito de trabajo	-Reconocimientos -Responsabilidades -Logros -Crecimientos	

Fuente: (Herzberg, 1959)

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Básica o Pura, ya que tuvo como fin recopilar información de la realidad para reconocer el conocimiento científico.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de la investigación será No Experimental: Corte Transversal, ya que no se manipulará la variable ni se someterá a pruebas.

3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es explicativo causal, teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación fue determinar si existía o no influencia del Clima Laboral en la Motivación del trabajador del Banco Internacional del Perú, Sede Tacna, siendo la variable independiente la causa y la variable dependiente la consecuencia.

3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la investigación, los instrumentos fueron aplicados en la muestra obtenida mediante la fórmula correspondiente empleada en el total de los miembros que laboran para el Banco Internacional del Perú, sede Tacna.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.7.1. Población

La investigación, tuvo como población un total de 51 trabajadores que laboran en las diferentes áreas del Banco Internacional del Perú, sede Tacna.

Tabla 3
Distribución de personal

AREAS ADMINISTRATIVAS	N
Gerente General	3
Gerente Asistente	3
Back Office	1
Auxiliar de Oficina	1
Representante Financiero Full Time	22
Representante Financiero Part Time	3
Representante Financiero Digital	2
Jefe Convenios	1
Asistente Convenios	1
Gestor convenio	5
Ejecutivo nominas	1
Gestor de Cobranza	1
Gerente de Centro BPE	1
Asistente Comercial	1
Ejecutivo de negocios Junior	1
Ejecutivo de Negocios Medium	1
Ejecutivo de negocios Senior	1
Analista de Riesgos	1
Soporte BPE	1
TOTAL	51

Los datos fueron obtenidos mediante la gerencia de la tienda principal.

3.7.2. Muestra

Debido al tamaño de la población no se utilizó muestra, asumiendo la totalidad de elementos de la población como muestra simultánea ($N = n$). Por lo tanto se aplicara el censo.

"Cuando la población es delimitada posibilitará contar con un listado que incluya todos los elementos que la integren. Ese listado recibe el nombre de marco muestreo".

3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.8.1. Criterios de inclusión

Todos los trabajadores pertenecientes al Banco Internacional del Perú (INTERBANK) de la sede Tacna.

3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.9.1. Técnica

En la investigación se obtuvo la información a través de la técnica de la encuesta, el cual es un conjunto de preguntas que se realizó con el propósito de obtener información la cual fue procesada y analizada, según los objetivos presentes.

3.9.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario, para la primera variable se usó una ficha de recolección compuesta por 50 preguntas (ítems) y elaborada por Litwin&Stringer. Para la segunda variable se usara una ficha de recolección compuesta por 18 preguntas (ítems) y elaborado por Jorge Luis Zavaleta Azavache.

Estos instrumentos midieron a las variables mediante los ítems formulados en base a las dimensiones que establece el modelo presentado en la base teórica científica, donde los instrumentos fueron validados para una aplicación óptima.

3.10. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La investigación inició con la recopilación de datos, que fue solicitada de manera formal a los trabajadores que vienen laborando en las diferentes áreas del Banco Internacional del Perú, sede Tacna. Posteriormente se usó el programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 24, el cual contiene diversas herramientas donde se usó en primera parte del Alfa de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos. Luego, mediante la estadística

descriptiva, se obtuvo las tablas de frecuencia con respecto a cada ítem que se haya formulado en los instrumentos correspondientes para poder analizar e interpretar los resultados. Además, se hizo uso de la estadística inferencial, para la comprobación de hipótesis, aplicando el modelo de regresión lineal simple, obteniendo así si existe o no influencia del clima laboral en la gestión motivación del trabajador del Banco Internacional del Perú, sede Tacna.

Para identificar los diferentes niveles de cada variable se usó el promedio ponderado obtenido por la muestra, los promedios correspondientes a la variable clima laboral fueron categorizados en base a la teoría de (Martínez, 2008) quien nos indica la influencia que estas variables tiene en la salud de los trabajadores, por lo que la clasifica en saludable, por mejorar y no saludable. Mientras que los promedios de la variable motivación laboral se categorizaron en bajo, moderado y alto; según la base teórica (Estrada, 2017).

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Validación

- Para el primer instrumento correspondiente a la variable “clima laboral”, se obtuvo la siguiente fiabilidad:

Tabla 4
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	50

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

Según George y Mallery (1995) podemos interpretar el coeficiente entre 0,8 – 0,7, por lo tanto el instrumento es aceptable.

- Para el segundo instrumento correspondiente a la variable “motivación laboral”, se obtuvo la siguiente fiabilidad:

Tabla 5
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	18

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

Según George y Mallery (1995) podemos interpretar el coeficiente entre 0,9 – 0,8, por lo tanto el instrumento es bueno.

4.2. TRATAMIENTOS ESTADÍSTICOS

4.2.1. Resultados

4.2.1.1. Análisis por dimensión

Tabla 6
Dimensión de Estructura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	0	0.00
Por mejorar	8	15.69
Saludable	43	84.31
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 7
Baremos de Estructura

Estructura		
Li	Ls	Nivel
10	20	No saludable
20	30	Por mejorar
30	40	Saludable

Elaboración: Propia.

De la tabla 6 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Estructura en el Banco Internacional del Perú sede Tacna, muestra un nivel Saludable de 84.31%, seguido del nivel Por Mejorar 15.69% y en menor porcentaje del nivel No saludable que representa el 0%.

Tabla 8
Dimensión de Responsabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	0	0.00
Por mejorar	26	50.98
Saludable	25	49.02
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 9
Baremos de Responsabilidad

Responsabilidad		
Li	Ls	Nivel
7	14	No saludable
14	21	Por mejorar
21	28	Saludable

Elaboración: Propia.

De la tabla 8 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Responsabilidad en el Banco Internacional del Perú sede Tacna, muestra un nivel Por Mejorar de 50.98%, seguido del nivel Saludable 49.02% y en menor porcentaje del nivel No saludable que representa el 0%.

Tabla 10
Dimensión Recompensa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	1	1.96
Por mejorar	21	41.18
Saludable	29	56.86
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 11
Baremos Recompensa

Recompensa		
Li	Ls	Nivel
6	12	No saludable
12	18	Por mejorar
18	24	Saludable

Elaboración: Propia.

De la tabla 10 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Recompensa en el Banco Internacional del Perú sede Tacna,

muestra un nivel Saludable de 56.86%, seguido del nivel Por Mejorar 41.18% y en menor porcentaje del nivel No saludable que representa el 1.96%.

Tabla 12
Dimensión Desafío

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	2	3.92
Por mejorar	28	54.90
Saludable	21	41.18
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 13
Baremos Desafío

Desafíos		
Li	Ls	Nivel
5	10	No saludable
10	15	Por mejorar
15	20	Saludable

Elaboración: Propia.

De la tabla 12 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Desafío en el Banco Internacional del Perú sede Tacna, muestra un nivel Por Mejorar de 54.90%, seguido del nivel Saludable 41.18% y en menor porcentaje del nivel No saludable que representa el 3.92%.

Tabla 14
Dimensión Relaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	3	5.88
Por mejorar	47	92.16
Saludable	1	1.96
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 15
Baremos Relaciones

Relaciones		
Li	Ls	Nivel
5	10	No saludable
10	15	Por mejorar
15	20	Saludable

Elaboración: Propia.

De la tabla 14 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Relaciones en el Banco Internacional del Perú sede Tacna, muestra un nivel Por Mejorar de 92.16%, seguido del nivel No saludable 5.88% y en menor porcentaje del nivel Saludable que representa el 1.96%.

Tabla 16
Dimensión Cooperación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	1	1.96
Por mejorar	25	49.02
Saludable	25	49.02
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 17
Baremos de Cooperación

Cooperación		
Li	Ls	Nivel
5	10	No saludable
10	15	Por mejorar
15	20	Saludable

Elaboración: Propia.

De la tabla 16 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Cooperación en el Banco Internacional del Perú sede Tacna,

muestra un nivel Por Mejorar de 49.02%, seguido del nivel Saludable 49.02% y en menor porcentaje del nivel No Saludable que representa el 1.96%.

Tabla 18
Dimensión Estándares

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	1	1.96
Por mejorar	37	72.55
Saludable	13	25.49
Total	51	100

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

Tabla 19
Baremos de Estándares

Estándares		
Li	Ls	Nivel
4	8	No saludable
8	12	Por mejorar
12	16	Saludable

Elaboración: Propia.

De la tabla 18 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Estándares en el Banco Internacional del Perú sede Tacna, muestra un nivel Por Mejorar de 72.55%, seguido del nivel Saludable 25.49% y en menor porcentaje del nivel No Saludable que representa el 1.96%.

Tabla 20
Dimensión Conflicto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	0	0.00
Por mejorar	41	80.39
Saludable	10	19.61
Total	51	100

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

Tabla 21
Baremos de Conflicto

Conflicto		
Li	Ls	Nivel
5	10	No saludable
10	15	Por mejorar
15	20	Saludable

Elaboración: Propia.

De la tabla 20 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Conflicto en el Banco Internacional del Perú sede Tacna, muestra un nivel Por Mejorar de 80.39%, seguido del nivel Saludable 19.61% y en menor porcentaje del nivel No Saludable que representa el 0%.

Tabla 22
Dimensión Identidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	1	1.96
Por mejorar	30	58.82
Saludable	20	39.22
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 23
Baremos de Identidad

Identidad		
Li	Ls	Nivel
3	6	No saludable
6	9	Por mejorar
9	12	Saludable

Elaboración: Propia

De la tabla 22 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Identidad en el Banco Internacional del Perú sede Tacna,

muestra un nivel Por Mejorar de 58.82%, seguido del nivel Saludable 39.22% y en menor porcentaje del nivel No Saludable que representa el 1.96%.

Tabla 24
Dimensión Factor Higiénico o Ambiental

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	5.88
Moderada	6	11.76
Alta	42	82.35
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 25
Baremos de Factor Higiénico o ambiental

Factores higiénicos o ambientales		
Li	Ls	Nivel
10	23	Baja
23	37	Moderada
37	50	Alta

Elaboración: Propia.

De la tabla 24 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Factor Higiénico o Ambiental en el Banco Internacional del Perú sede Tacna, muestra un nivel Alto de 82.35%, seguido del nivel Moderado 11.76% y en menor porcentaje del nivel Bajo que representa el 5.88%.

Tabla 26
Dimensión Factor Motivacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	2	3.92
Moderada	19	37.25
Alta	30	58.82
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 27
Baremos de Factores motivacionales

Factores motivacionales		
Li	Ls	Nivel
8	19	Baja
19	29	Moderada
29	40	Alta

Elaboración: Propia.

De la tabla 26 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la dimensión Factor Emocional en el Banco Internacional del Perú sede Tacna, muestra un nivel Alto de 58.82%, seguido del nivel Moderado 37.25% y en menor porcentaje del nivel Bajo que representa el 3.92%.

4.2.1.2. Análisis por Variable

Tabla 28
Nivel de Clima Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	0	0.00
Por mejorar	32	62.75
Saludable	19	37.25
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 29
Baremos Clima laboral

Clima laboral		
Li	Ls	Nivel
50	100	No saludable
100	150	Por mejorar
150	200	Saludable

Elaboración: Propia.

De la tabla 28 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que el clima laboral en el Banco Internacional del Perú sede Tacna, muestra un nivel Por mejorar de 62.75%, seguido del nivel Saludable con 37.25% y en menor porcentaje del nivel No saludable que representa el 0%.

Tabla 30
Nivel de Motivación Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	2	3.92
Moderada	7	13.73
Alta	42	82.35
Total	51	100

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 31
Baremos de Motivación Laboral

Motivación del trabajador		
Li	Ls	Nivel
18	42	Baja
42	66	Moderada
66	90	Alta

Elaboración: Propia.

De la tabla 30 observamos que la mayoría de los trabajadores perciben que la motivación laboral en el Banco Internacional del Perú sede Tacna,

muestra un nivel Alto de 82.35%, seguido del nivel Moderado con 13.73% y en menor porcentaje del nivel Bajo que representa el 3.92%.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

4.3.1. Verificación de Hipótesis General

a. Planteamiento de la hipótesis.

Ho: El clima laboral no influye en la motivación del trabajador en la agencia principal del Banco Internacional del Perú sede Tacna periodo 2019.

H1: El clima laboral influye en la motivación del trabajador en la agencia principal del Banco Internacional del Perú sede Tacna periodo 2019.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar Ho.

e. Cálculo de estadístico

Tabla 32
Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.920	.846	.843	4.49330

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 33
Coefficiente del modelo de clima laboral y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	-59.054	7.981		-7.399	.000
Clima laboral	.864	.053	.920	16.388	.000

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 33 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de clima laboral (.864) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto el clima laboral influye en la motivación del trabajador en la agencia principal del Banco Internacional del Perú sede Tacna periodo 2019.

4.3.2. Verificación de las hipótesis específicas

4.3.2.1. *Contrastación de primera hipótesis específica*

a. Planteamiento de la hipótesis.

H_0 : La estructura no influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

H_1 : La estructura influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar Ho.

e. Cálculo de estadístico

Tabla 34
Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.604	.365	.352	9.11781

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

Tabla 35
Coficiente del modelo de estructura y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	-6.641	14.760		-.450	.655
Estructura	2.374	.448	.604	5.303	.000

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 35 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar Ho debido a que el coeficiente de clima laboral (2.374) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la estructura influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

4.3.2.2. *Contrastación de segunda hipótesis específica*

a. Planteamiento de la hipótesis.

Ho: La responsabilidad no influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

H1: La responsabilidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar Ho.

e. Cálculo de estadístico

Tabla 36
Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.491	.241	.225	9.96554

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 37
Coefficiente del modelo de responsabilidad y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	13.846	14.642		.946	.349
Responsabilidad	2.712	.688	.491	3.944	.000

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 37 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar Ho debido a que el coeficiente de clima laboral (2.712) tiene

una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la responsabilidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

4.3.2.3. *Contrastación de tercera hipótesis específica*

a. Planteamiento de la hipótesis.

Ho: La recompensa no influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

H1: La recompensa influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar Ho.

e. Cálculo de estadístico

Tabla 38
Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.690	.476	.465	8.28321

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 39
Coficiente del modelo de recompensa y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	9.994	9.274		1.078	.286
Recompensa	3.335	.500	.690	6.667	.000

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 39 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de clima laboral (3.33) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la recompensa influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

4.3.2.4. Verificación de cuarta hipótesis específica

a. Planteamiento de la hipótesis.

H_0 : El desafío no influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

H_1 : El desafío influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar H_0 .

e. Cálculo de estadístico

Tabla 40
Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.621	.385	.373	8.97002

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

Tabla 41
Coefficiente del modelo de desafío y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	27.909	7.940		3.515	.001
Desafíos	2.772	.500	.621	5.539	.000

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 41 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de clima laboral (2.772) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto el desafío influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

4.3.2.5. Verificación de quinta hipótesis específica

a. Planteamiento de la hipótesis.

H_0 : La relación no influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

H_1 : La relación influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar Ho.

e. Cálculo de estadístico

Tabla 42
Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.644	.415	.403	8.75148

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 43
Coefficiente del modelo de relación y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	16.574	9.375		1.768	.083
Relaciones	4.377	.743	.644	5.892	.000

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 43 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar Ho debido a que el coeficiente de clima laboral (4.377) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la relación influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

4.3.2.6. Verificación de sexta hipótesis específica

a. Planteamiento de la hipótesis.

Ho: El apoyo no influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

H1: El apoyo influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar Ho.

e. Cálculo de estadístico

Tabla 44

Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.715	.511	.501	7.99906

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 45

Coefficiente del modelo de apoyo y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	13.169	8.206		1.605	.115
Cooperación	3.587	.501	.715	7.155	.000

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 45 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar Ho debido a que el coeficiente de clima laboral (3. 587) tiene

una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto el apoyo influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

4.3.2.7. Verificación de séptima hipótesis específica

a. Planteamiento de la hipótesis.

Ho: Los estándares no influyen positiva y significativamente en la motivación laboral.

H1: Los estándares influyen positiva y significativamente en la motivación laboral.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar Ho.

e. Cálculo de estadístico

Tabla 46

Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.507	.257	.242	9.86202

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 47

Coefficiente del modelo de estándares y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	31.802	9.709		3.276	.002
Estándares	3.388	.824	.507	4.113	.000

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 47 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de clima laboral (3.388) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto los estándares influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

4.3.2.8. Verificación de octava hipótesis específica

a. Planteamiento de la hipótesis.

H_0 : El conflicto no influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

H_1 : El conflicto influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar H_0 .

e. Cálculo de estadístico

Tabla 48
Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.482	.232	.217	10.02225

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

Tabla 49
Coefficiente del modelo de conflicto y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	34.079	9.776		3.486	.001
Conflicto	2.786	.723	.482	3.851	.000

*Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.
Elaboración: Propia.*

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 49 podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de clima laboral (2.786) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto el conflicto influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

4.3.2.9. Contrastación de novena hipótesis específica

a. Planteamiento de la hipótesis.

H_0 : La identidad no influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

H_1 : La identidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

b. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

c. Prueba estadística

Anova, regresión lineal

d. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar Ho.

e. Cálculo de estadístico

Tabla 50
Resumen del modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
.552	.305	.290	9.53857

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

Tabla 51
Coefficiente del modelo de identidad y motivación del trabajador

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	24.226	10.255		2.362	.022
Identidad	5.246	1.132	.552	4.633	.000

Fuente: Encuestas del trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

f. Conclusión

Tomando en cuenta la tabla 51, podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar Ho debido a que el coeficiente de clima laboral (5.246) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la identidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo de investigación realizado permitió de manera técnica la comparación entre los hallazgos encontrados en las investigaciones presentadas en años anteriores de diferentes autores y por otro lado con los

resultados producto de la aplicación del instrumento hacia los trabajadores de la empresa, lo que valida el análisis que a continuación se discute.

La presente investigación tuvo como resultado que el clima laboral del Banco Internacional del Perú (INTERBANK) sede Tacna, influye significativamente en la motivación laboral de los trabajadores de dicha entidad.

Los resultados hallados en la presente investigación se asemejan a los resultados encontrados en la investigación de Jaramillo Matías (2017) donde el clima laboral de los trabajadores es saludable e influye positiva y significativamente en la motivación laboral de los trabajadores.

Una propuesta variada pertenece a (Vasquez, 2006) quien realizó una investigación, teniendo como resultado que no existe relación directa entre el nivel de motivación y el clima laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima. Y es que se logra apreciar en los trabajadores una incongruencia entre los trabajadores.

Quintero, Africano, & Faria (2008) En su investigación “El clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago perteneciente a la Universidad Zulia – Venezuela” tuvo como objetivo específico analizar la influencia de las dimensiones del clima organizacional (Litwin & Stringer, 1968) en el desempeño laboral, descubriendo así que las dimensiones si influyen en el desempeño laboral de dicha empresa, así mismo la presente investigación también pudo confirmar que las dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e

identidad (Litwin & Stringer, 1968) obtuvieron una influencia positiva y significativa en la motivación laboral.

Otra investigación que no comparte el mismo resultado con la presente, pertenece a Sanchez Pinto (2012) quien realizó un trabajo de investigación titulado “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello estado Carabobo”. A diferencia del presente trabajo que encontró que el clima laboral tiene una influencia positiva y significativa en la motivación de los trabajadores, el objetivo de la investigación de Sánchez fue estudiar los factores motivacionales que son componentes claves para el desempeño laboral, guiados a incentivar la motivación laboral como tácticas para lograr un mejor funcionamiento de sus puestos. Teniendo como resultado que el personal carece de un nivel de motivación positiva, su desempeño laboral no es apto para cumplir sus funciones.

Todo lo anterior conlleva a recomendar que la institución u organización utilice la información del presente estudio para implementar un proceso de gestión de recursos humano, que considere estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran con un nivel bajo y medio.

Sin duda repercutirá favorablemente y se reflejara en una mejor y mayor atención de calidad en los clientes.

CONCLUSIONES

- Primero, de acuerdo al objetivo general de la presente investigación, podemos concluir con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de clima laboral (.864) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto el clima laboral influye en la motivación del trabajador en la agencia principal del Banco Internacional del Perú sede Tacna periodo 2019.
- Segundo, continuando con el primer objetivo específico de la presente investigación, podemos concluir con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de estructura (2.374) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la estructura influye positiva y significativamente en la motivación laboral.
- Tercero, de acuerdo con la segunda hipótesis específica de la presente investigación, podemos concluir con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de responsabilidad (2.712) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la responsabilidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral.
- Cuarto, con respecto a la tercera hipótesis específica de la presente investigación, podemos concluir con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de recompensa (3.33) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la recompensa influye positiva y significativamente en la motivación laboral.
- Quinto, de acuerdo con la cuarta hipótesis específica de la presente

investigación, podemos concluir con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de desafío (2.772) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto el desafío influye positiva y significativamente en la motivación laboral.

- Sexto, de acuerdo con la quinta hipótesis específica de la presente investigación, podemos concluir con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de relación (4.377) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la relación influye positiva y significativamente en la motivación laboral.
- Séptimo, con respecto a la sexta hipótesis específica de la presente investigación, podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de apoyo (3. 587) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto el apoyo influye positiva y significativamente en la motivación laboral.
- Octavo, con respecto a la séptima hipótesis específica de la presente investigación, podemos concluir con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de estándares (3. 388) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto los estándares influye positiva y significativamente en la motivación laboral.
- Noveno, en relación a la octava hipótesis específica de la presente investigación, podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de conflicto (2.786) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto el conflicto influye positiva y significativamente en la motivación laboral.
- Decimo, en relación a la novena hipótesis específica de la presente

investigación, , podemos concluir con nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas para no aceptar H_0 debido a que el coeficiente de identidad (5.246) tiene una sig (.000) que es menor al alfa (.05) por tanto la identidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral

SUGERENCIAS

- Respecto a la influencia positiva que existe entre el clima laboral y la motivación de los trabajadores , se recomienda al Banco Internacional del Perú sede Tacna, el reforzar y mejorar el clima laboral en sus trabajadores basado en los 9 aspectos que presenta esta investigación, las cuales son estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relación, cooperación, estándares, conflicto e identidad.
- Con respecto a la determinación de la influencia saludable entre la estructura y la motivación de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, sede Tacna. Se recomienda al Banco Internacional del Perú, sede Tacna, la revisión constante de las instalaciones de cada agencia como también el buen funcionamiento de los equipos.
- Así mismo, de acuerdo con la influencia por mejorar que presenta la responsabilidad hacia la motivación de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, sede Tacna. Se recomienda crear charlas de inducción para poder brindarles información acerca de los diferentes objetivos que tiene cada trabajador y el rol que debe desempeñar.
- Continuando con la influencia saludable que existe entre la recompensa y la motivación de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, sede Tacna, se recomiendo seguir incentivando el esfuerzo de cada trabajador y brindar las herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
- De acuerdo con la influencia por mejorar que existe entre el desafío y

la motivación de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, sede Tacna, se recomienda proporcionar a los trabajadores un ambiente de competitividad para reforzar la eficacia y la eficiencia en cada trabajador, también se recomienda un seguimiento diario de la productividad de cada trabajador.

- Basados en la influencia por mejorar que existe entre la relación y la motivación de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, sede Tacna; se recomienda incentivar la comunicación entre todos los trabajadores mediante reuniones, talleres, capacitaciones, etc. Donde pueda reforzarse la interacción de los trabajadores.
- En determinación a la influencia saludable y por mejorar que existe entre la cooperación y la motivación de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, sede Tacna; se recomienda tomar buenas estrategias en base al trabajo en equipo, la distribución de responsabilidades, la delegación de tareas, las acciones coordinadas, etc. que permitan realzar el trabajo en equipo, para que las acciones y los esfuerzos de los trabajadores cumplan los objetivos
- Con respecto a la influencia por mejorar que existe entre estándares y la motivación de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, sede Tacna; se recomienda, analizar y diagnosticar cuáles son los procedimientos necesarios para las diferentes operaciones, qué funciona y qué no funciona actualmente, qué procedimientos existen y cuáles no existen tanto en forma operativa como en forma escrita y cuáles son las prioridades, así se podrá lograr que todo el personal

realice el mismo procedimiento en la misma forma para lograr el mismo resultado.

- Respecto a la influencia que existe entre conflicto y la motivación de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, sede Tacna; se recomienda subsanar las diferentes problemáticas que existe entre los trabajadores que afecten las relaciones laborales, reforzar la comunicación interna entre los trabajadores.

- Respecto a la influencia por mejorar que existe entre la identidad y la motivación de los trabajadores del Banco Internacional del Perú, sede Tacna; se recomienda capacitar a los trabajadores sobre la cultura que presenta la empresa y la comunicación que brinda a los trabajadores.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alvarez. (2001). *La constitución y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto oftalmológico*. Lima, Perú: Tesis Doctoral.
- Arias Carrillo, R. (2013). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal docente de la Escuela Profesional de Administración Turístico-Hotelera de la Universidad Privada de Tacna durante el año 2013*. Tacna.
- Bernales Berrios, M. (2012). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto especial afianzamiento y aplicación de los recursos hídricos de Tacna*. Tacna.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. 9° edición. Mexico : Mc Grow Hill.
- Cuadra. (2012). *Motivación laboral, modelo e instrumentos de diagnóstico en función de las políticas de recursos humanos*. Madrid, España.
- García. (1995). *La formación del Clima Psicológico y su relación con los estilos de Liderazgo*. España: Tesis Doctoral, Universidad de Granada, España.
- García. (1995). *La formación del Clima Psicológico y su relación con los estilos de Liderazgo*. España: Tesis Doctoral, Universidad de Granada, España.
- García. (2011). *Diagnóstico del clima organizacional en la gobernación departamental de Jutiapa*. Jutiapa, Guatemala: Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar.
- Hernández, & Escobar. (2004). *Percepción del clima organizacional en los trabajadores de la contraloría municipal*. Maracaibo, Colombia.
- Herzberg. (1959). *Motivation at Work. United States: Second Edition*.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management*.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizational climate*. Boston.
- Lopez, Y. (17 de Abril de 2019). *alan ya fue*. Obtenido de El comercio: <https://www.descargaplus.com/musica-youtube/>
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Marchant, L. (2005). *Organizacional, Actualizaciones para el desarrollo*. Chile: Chile Edita.
- Martínez, M. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Maslow, A. (1943). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-de-las-necesidades-de-abraham-maslow/>

- McClelland, D. (1976). *Informe acerca del Perfil Motivacional*. Caracas. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
- Méndez, C. (2008). *Clima Organizacional en Colombia, un metodo de analisis para su inversión*. Colombia: Internacionales Thomson.
- Pulido. (2003). *Clima Organizacional, una medida de exito*. Lima, Perú: Tesis Maestria.
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). organizational climate and labour performance of the company "Vigilantes associate" oriental coast of the lake. *Negotum*.
- Reynago. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pescetto de Andahuaylas*. Lima, Perú.
- Rivas Diaz, L. H. (2015). *Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE Facultad de Medicina*. Lima.
- Sanchez Pinto, M. (2012). *"Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello estado Carabobo"*. Colombia.
- Sexton, W. (1977). *Teorias de la organización*. San Diego CA: Trillas.
- Stringer, L. y. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Boston: Presi Boston.

APÉNDICE

8.1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	ITEMS
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Clima Laboral	Estructura	P1,P2,P3,P4,P5, P6, P7,P8,P9YP10
				Responsabilidad	P11,P12,P13,P14,P15,P16Y P17
				Recompensa	P18,P19,P20,P21,P22TP23
				Desafíos	P24,P25,P26,P27YP28
				Relaciones	P29,P30,P31,P32YP33
				Cooperación	P34,P35,P36,P37YP38
				Estándares	P39,P40,P41YP42
				Conflicto	P43,P44,45,P46YP47
Identidad	P48,P49YP50				
¿Cómo influye el clima laboral en la motivación del trabajador en la agencia principal del Banco Internacional del Perú sede Tacna periodo 2019?	Analizar la influencia del clima laboral en la motivación del trabajador en la agencia principal del Banco Internacional del Perú sede Tacna periodo 2019	El clima laboral influye en la motivación del trabajador en la agencia principal del Banco Internacional del Perú sede Tacna periodo 2019			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	ITEMS
-¿Cómo influye la estructura en la motivación del trabajador? -¿Cómo influye la responsabilidad en la motivación del trabajador? -¿Cómo influye la recompensa en la motivación del trabajador? -¿Cómo influye el desafío en la motivación del trabajador? -¿Cómo influye la relación en la motivación del trabajador? -¿Cómo influye el apoyo en la motivación del trabajador?	-Analizar la influencia de la estructura en la motivación laboral. -Analizar la influencia de la responsabilidad en la motivación laboral. -Analizar la influencia de la recompensa en la motivación laboral. -Analizar la influencia del desafío en la motivación laboral. -Analizar la influencia de las relaciones en la motivación laboral.	-La estructura influye positiva y significativamente en la motivación laboral. -La responsabilidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral. -La recompensa influye positiva y significativamente en la motivación laboral. -El desafío influye positiva y significativamente en la motivación laboral.	Motivación del Trabajador	Factores Higienicos o Ambientales	P1,P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9y P10
				Factores Motivacionales	P11,P12,P13,P14,P15,P16,P17yP18

<p>-¿Cómo influye los estándares en la motivación del trabajador? -¿Cómo influye el conflicto en la motivación del trabajador? -¿Cómo influye la identidad en la motivación del trabajador? -¿Cómo influye el factor higiénico o ambiental en el clima laboral? -¿Cómo influye el factor funcional en el clima laboral?</p>	<p>-Analizar la influencia del apoyo en la motivación laboral. -Analizar la influencia de los estándares en la motivación laboral. -Analizar la influencia del conflicto en la motivación laboral. -Analizar la influencia de la identidad en la motivación laboral. -Analizar la influencia del factor - higiénico o ambiental en el clima laboral. -Analizar la influencia del factor funcional en el clima laboral.</p>	<p>-La relación influye positiva y significativamente en la motivación laboral. -El apoyo influye positiva y significativamente en la motivación laboral. -Los estándares influyen positiva y significativamente en la motivación laboral. -El conflicto influye positiva y significativamente en la motivación laboral. -La identidad influye positiva y significativamente en la motivación laboral. -El factor higiénico o ambiental influye positiva y significativamente en el clima laboral. -El factor funcional influye positiva y significativamente en el clima laboral.</p>			
Tipo de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos		
<p>a) Tipo de investigación: Investigación Básica</p>	<p>a) Población Tiene como población un total de 51 trabajadores</p>	<p>a) Técnica: La encuesta</p>	<p>Estadística descriptiva Ejecución de tablas de frecuencias.</p> <p>Estadística inferencial A través del programa estadístico SPSS Statistics se utilizarán herramientas estadísticas para la confiabilidad de los instrumentos, además para la comprobación de hipótesis mediante el modelo de regresión lineal simple.</p>		
<p>b) Diseño de investigación: Diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo causal.</p>	<p>b) Muestra Debido al tamaño de la población no se utilizara muestra, asumiendo la totalidad de elementos de la población como muestra simultánea (N = n).</p>	<p>b) Instrumento: El Cuestionario</p>			

8.2. Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL					
(Autores: Litwin y Stringer)					
INSTRUCCIONES:					
A continuación ustedes encontrarán una serie de afirmaciones acerca de la Empresa en que usted trabaja. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguientes: (1)Totalmente de acuerdo, (2)Relativamente de acuerdo, (3)Relativamente en desacuerdo, (4)Totalmente en desacuerdo. Deberá marcar con una X la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual de la empresa.					
		1	2	3	4
1	En esta empresa los trabajos están bien definidas y organizadas.				
2	En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.				
3	Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.				
4	En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa.				
5	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.				
6	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.				
7	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.				
8	Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.				
9	En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.				
10	Quienes dirigen esta empresa prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.				
11	En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.				
12	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.				
13	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.				
14	Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas.				
15	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.				
16	En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.				
17	En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.				
18	En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.				
19	En esta empresa existe una tendencia a ser más negativo que positivo.				
20	En esta empresa no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.				
21	En esta empresa los errores son sancionados.				
22	En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.				
23	Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.				
24	En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.				
25	La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.				
26	Para que esta empresa sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos				
27	Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad.				
28	Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.				
29	En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos.				
30	En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.				

31	En esta empresa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.				
32	En esta empresa los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.				
33	En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.				
34	En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado.				
35	La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.				
36	En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.				
37	En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo				
38	Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.				
39	En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.				
40	Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.				
41	En esta empresa se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.				
42	En esta empresa las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.				
43	En esta empresa, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.				
44	La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.				
45	En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.				
46	En esta empresa no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo				
47	Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.				
48	Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.				
49	Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la empresa.				
50	En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.				

CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL

Autor: Jorge Luis Zavaleta Azabache

INTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el grado de motivación laboral de los Trabajadores de las Dependencias Policiales del Distrito de Nuevo Chimbote 2017. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder. Indique si

- (1) Absolutamente en desacuerdo.
 (2) Desacuerdo.
 (3) Indiferente.
 (4) De acuerdo.
 (5) Absolutamente de acuerdo.

Nº	ASPECTOS	1	2	3	4	5
1	Es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo.					
2	Se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados.					
3	Siente que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones.					
4	Está facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe.					
5	Tu jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo establece metas.					
6	La remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados.					
7	Existe interés personal y rutinario por las actividades de seguridad.					
8	Se brinda los recursos necesarios para realizar tu trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado.					
9	Existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colegas.					
10	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la dependencia.					
11	Empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo.					
12	Las tareas realizadas están acorde a las capacidades y la personalidad que posee cada trabajador.					
13	Disfruta con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
14	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
15	Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones.					
16	Goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona					
17	Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización.					
18	Los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable.					

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS**“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA MOTIVACION LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA SEDE DE TACNA DEL BANCO
INTERNACIONAL DEL PERU (INTERBANK)”**

DEL BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

RAMIREZ CORRALES, ARLIS CASSANDRA

Siendo las 17:00 horas del treinta de octubre del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 862-2019-UPT-FACEM/D, de fecha 23.07.2019:

- Presidente : Dra. MARIZOL CANDELARIA ARAMBULO AYALA
- Secretario : Dra. AMELIA CRISTINA MAMANI HUANCA
- Vocal : Mag. FRANLER MARIO REJAS GIGLIO

En la revisión de la Tesis, acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-.-.-.-.



Dra. MARIZOL CANDELARIA ARAMBULO AYALA



Dra. AMELIA CRISTINA MAMANI HUANCA



Mag. FRANLER MARIO REJAS GIGLIO



Bach. ARLIS CASSANDRA RAMIREZ CORRALES