

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Condiciones laborales y motivación de los colaboradores en la
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023**

Para optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración
Autor (a) : Bach. Adm. HUAMANYALLI SACHA, ISAMAR KATHERIN
Coautor : Bach. Adm. NESTARES RUTTI, DIOSTRY OVIDIO
Asesor : Dr. Aguado Riveros , Uldarico Inocencio
Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio y
Culminación : 13.10.2023 al 12.10.2024

Huancayo – Perú
2024

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

CONDICIONES LABORALES Y MOTIVACIÓN DE LOS
COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CRÉDITO HUANCAYO – 2023

PRESENTADA POR:

Bach. Adm. Huamanyalli Sacha, Isamar Katherin
Bach. Adm. Nestares Rutti, Diostry Ovidio

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado (a) en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : DR. AGUEDO BEJAR MORMONTOY

PRIMER
MIEMBRO : MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD

SEGUNDO
MIEMBRO : MTRO. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

TERCER
MIEMBRO : MG. VIVANCO NUÑEZ OMAR ARTURO

Huancayo, ... dedel 2023.

**CONDICIONES LABORALES Y MOTIVACIÓN DE LOS
COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO – 2023**

Dedicatoria.

A Dios, por brindarnos fortaleza y sabiduría en cada paso de nuestras vidas. En cada desafío, fue luz y refugio, que nos ayudó a persistir incluso en situaciones que parecía muy complicadas.

A nuestros padres, fuente inagotable de apoyo, amor y enseñanzas. Su sacrificio y dedicación fueron la luz que ha guiado nuestro camino hacia la educación superior y ha permitido llevar a cabo el presente estudio exitosamente.

Agradecimientos.

A la Universidad Peruana Los Andes, por brindarnos la oportunidad invaluable de llevar a cabo la presente tesis. Su compromiso con la excelencia académica a forjado una base para mi desarrollo y crecimiento profesional.

A la CMAC Huancayo, por permitirnos realizar el presente estudio en sus instalaciones, asimismo, por facilitarnos la información necesaria para llevar a cabo la presente tesis; ya que, sin ello hubiera sido imposible su realización.

A nuestro asesor Dr. Aguado Riveros, Uldarico Inocencio, por su orientación experta y apoyo incondicional durante el desarrollo de la presente tesis. Sus conocimientos especializados y dedicación han permitido enriquecer enormemente nuestra experiencia académica.

Isamar y Diostry

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0223 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Condiciones laborales y motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. HUAMANYALLI SACHA ISAMAR KATHERIN**
Bach. NESTARES RUTTI DIOSTRY OVIDIO

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Dr. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO**

Fue analizado con fecha **14/05/2024**; con **124 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 14 de mayo del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Condiciones laborales y motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023

Para optar : Título Profesional de Licenciado (a) en Administración
Autor (a) : Bach. Adm. HUAMANYALLI SACHA, ISAMAR KATHERIN
Coautor : Bach. Adm. NESTARES RUTTI, DIOSTRY OVIDIO
Asesor : Dr. Aguado Riveros , Uldarico Inocencio
Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio y
Culminación : 13.10.2023 al 12.10.2024

Huancayo – Perú
2023

ASESOR:

DR. AGUADO RIVEROS, ULDARICO INOCENCIO

Introducción

Las condiciones laborales es un constructo muy estudiado en estos tiempos, justamente por la gran preocupación de los líderes de las organizaciones. Al hablar de condiciones laborales no solo nos referimos al entorno físico de trabajo, sino también a la remuneración, aspectos como jornada laboral, seguridad, cultura organizacional, estatus, entre otros. Estos factores son determinantes para una motivación laboral positiva o negativa en los colaboradores, siendo la motivación una parte esencial para abordar desafíos de forma efectiva (Cortes, 2016).

En el mundo laboral actual, las organizaciones afrontan retos frecuentemente para mantener a sus trabajadores motivados, por lo que hoy en día continúa siendo un tema de vital importancia para los directivos de la gestión del talento humano que buscan alcanzar el éxito y la eficiencia organizacional. La motivación no solo recae en un buen rendimiento de los colaboradores, sino también en la productividad y competitividad organizacional (Puyana y Rojas, 2020). En ese sentido, a raíz de la importancia y la gran preocupación de los directivos de las diversas organizaciones, la presente tesis se enfocará en el estudio de las condiciones laborales y la motivación de los trabajadores. Por ende, el objetivo general es establecer la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, periodo 2023.

La presente tesis se desarrolla desde un enfoque cuantitativo, tipo básica y de nivel correlacional (no causal), diseño no experimental – transaccional; por otro lado, el estudio empleó una muestra censal, puesto que el tamaño de la población estuvo conformado por 21 trabajadores de la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo (población pequeña), asimismo, se empleó las técnicas e instrumentos de recolección de datos más apropiados y efectivos para esta investigación (técnica: encuesta, instrumento: cuestionario).

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se desarrolló en base a la estructura establecida en el reglamento de grados y títulos de la universidad, la cual estuvo comprendida por V capítulos, que se presentarán en forma ordenada y secuencial, tal como se detalla a continuación:

Capítulo I planteamiento del problema, consta de la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, la justificación desde el punto de vista social, metodológico y teórico, seguido a ello, se plantearon los objetivos de la investigación.

Capítulo II marco teórico, se realizó la búsqueda bibliográfica en diversos repositorios y se presentaron los antecedentes del estudio desde la perspectiva nacional como internacional, se analizaron y establecieron las bases teóricas que sostienen los constructos de las variables de estudio; finalmente se presentó el marco conceptual tanto de las variables y dimensiones de la investigación.

Capítulo III hipótesis, se formularon las hipótesis de investigación y se presentó el cuadro de operacionalización de las variables (v1 y v2).

Capítulo IV metodología; se presentaron los aspectos metodológicos que va desde el método general y los específicos, tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la delimitación poblacional y la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, y por último la ética de la investigación.

Capítulo V resultados, consta de la descripción de resultados y el contraste de hipótesis, asimismo, se realizó el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas de acuerdo al estilo de redacción exigido APA (American Psychological Association).

Finalmente, se presentan los cinco anexos concernientes a las matrices e instrumento de investigación, tales como: matriz de consistencia, operacionalización de variables, operacionalización del instrumento, instrumento de investigación que sirvió para la medición

de las variables de estudio, la data de procesamiento de datos, consentimiento informado y las evidencias del trabajo de campo (encuestas).

Los autores.

Contenido

Hoja de aprobación de los jurados	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.	v
Asesor:	vii
Introducción	viii
Contenido.....	xi
Contenido de Tablas	xv
Contenido de Figuras	xvi
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
Capítulo I	19
Planteamiento del Problema	19
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	19
1.2. Delimitación del Problema.....	24
1.2.1. Delimitación Espacial	24
1.2.2. Delimitación Temporal	24
1.2.3. Delimitación Conceptual	24
1.3. Formulación del Problema	25
1.3.1. Problema General.....	25
1.3.2. Problemas Específicos	25

1.4. Justificación.....	25
1.4.1. Justificación Social	25
1.4.2. Justificación Teórica	26
1.4.3. Justificación Metodológica	26
1.5. Objetivos	27
1.5.1. Objetivo General.....	27
1.5.2. Objetivos Específicos.....	27
Capítulo II.....	28
Marco Teórico.....	28
2.1. Antecedentes	28
2.1.1. Antecedentes Nacionales	28
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	31
2.2. Bases Teóricas.....	35
2.2.1. Condiciones Laborales.....	35
2.2.2. Motivación Laboral.....	50
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	64
2.3.1. Condiciones Laborales	64
2.3.2. Motivación Laboral.....	65
Capítulo III.....	67
Hipótesis	67
3.1. Hipótesis General	67

3.2. Hipótesis Específicos	67
3.3. Variables.....	68
Capítulo IV.....	69
Metodología	69
4.1. Método de Investigación	69
4.2. Tipo de Investigación	70
4.3. Nivel de Investigación.....	70
4.4. Diseño de Investigación	71
4.5. Población y Muestra.....	72
4.5.1. Población.....	72
4.5.2. Muestra	72
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	73
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	73
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	74
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	76
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación	77
Capítulo V.....	79
Resultados	79
5.1. Descripción de los Resultados.....	79
5.1.1. Resultados de la Variable Condiciones Laborales.....	79
5.1.2. Resultados de la Variable Motivación Laboral.....	84

5.2. Contraste de Hipótesis.....	90
5.2.1. Prueba de Normalidad.....	90
5.2.2. Contraste de la Hipótesis General.....	91
5.2.3. Contraste de las Hipótesis Específicas.....	93
Análisis y Discusión de Resultados	98
Conclusiones	104
Recomendaciones	106
Referencias Bibliográficas	107
ANEXOS	112
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	113
Anexo N°02: Matriz de Operacionalización de Variables.....	114
Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento	115
Anexo N°04: Instrumento de Investigación.....	117
Anexo N°05: La Data de Procesamiento de Datos	119
Anexo N°06: Consentimiento Informado	121
Anexo N°07: Evidencias de la Aplicación de los Instrumentos	122

Contenido de Tablas

Tabla 1 Niveles mínimos de luz para tareas visuales	44
Tabla 2 Operacionalización de variables	68
Tabla 3 Distribución poblacional por áreas	72
Tabla 4 Criterios de interpretación alfa de Cronbach	75
Tabla 5 Resumen de procesamiento de casos	75
Tabla 6 Condiciones laborales en la CMAC Huancayo	80
Tabla 7 Condiciones ambientales de trabajo en la CMAC Huancayo.....	81
Tabla 8 Condiciones de tiempo en la CMAC Huancayo.....	82
Tabla 9 Condiciones sociales en la CMAC Huancayo	83
Tabla 10 Motivación laboral en la CMAC Huancayo	85
Tabla 11 Necesidad de logro en los colaboradores de la CMAC Huancayo.....	86
Tabla 12 Necesidad de afiliación en los colaboradores de la CMAC Huancayo	87
Tabla 13 Necesidad de poder en los colaboradores de la CMAC Huancayo	89
Tabla 14 Prueba de normalidad de los datos	90
Tabla 15 Criterios de interpretación rho de Spearman	91
Tabla 16 Correlación entre condiciones laborales y motivación de los colaboradores	92
Tabla 17 Correlación entre condiciones ambientales de trabajo y motivación	93
Tabla 18 Correlación entre condiciones de tiempo y motivación de los colaboradores.....	95
Tabla 19 Correlación entre condiciones sociales y motivación de los colaboradores.....	96

Contenido de Figuras

Figura 1 Muertes laborales a nivel mundial.....	20
Figura 2 Muertes laborales en el Perú.....	21
Figura 3 Red de atención de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo	22
Figura 4 Consecuencias de contar con condiciones laborales inadecuadas.....	39
Figura 5 Principios para diseñar un programa de entornos laborales saludables	43
Figura 6 Tipos de iluminación	45
Figura 7 Modelo básico de motivación.....	51
Figura 8 Fases del ciclo motivacional.....	52
Figura 9 Pirámide de necesidades humanas según Maslow	53
Figura 10 Comparación de los modelos de motivación de Maslow y Herzberg	58
Figura 11 Condiciones laborales en la CMAC Huancayo	80
Figura 12 Condiciones ambientales de trabajo en la CMAC Huancayo	81
Figura 13 Condiciones de tiempo en la CMAC Huancayo.....	82
Figura 14 Condiciones sociales en la CMAC Huancayo.....	84
Figura 15 Motivación laboral en la CMAC Huancayo.....	85
Figura 16 Necesidad de logro en los colaboradores de la CMAC Huancayo.....	86
Figura 17 Necesidad de afiliación en los colaboradores de la CMAC Huancayo.....	88
Figura 18 Necesidad de poder en los colaboradores de la CMAC Huancayo.....	89

Resumen

La presente tesis se originó a partir del problema ¿Cuál es la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023?, y pretendió alcanzar el objetivo general que se basó en establecer la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo, durante el periodo mencionado. La metodología utilizada partió desde un enfoque cuantitativo, tipo básica y de nivel correlacional, diseño no experimental – transaccional; asimismo, el tamaño de la población estuvo conformado por 21 trabajadores de la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo y la muestra fue censal, además, se utilizó la encuesta para la recolección de datos, teniendo como instrumento el cuestionario diseñado con una escala de valorización tipo Likert. Como resultado se obtuvo que el 76.2% de los colaboradores revelan que las condiciones laborales brindadas por la entidad son malas; en caso de la segunda variable se encontró que, un 76.18% de los colaboradores presentan niveles bajos de motivación, esto se refleja en la falta de entusiasmo, dedicación e interés al realizar sus actividades laborales. Como conclusión principal tenemos lo siguiente: existe relación significativa y directa ($r_s=0.915$; p valor < 0.05) entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores; así como también, se ha verificado que dicha relación se da en un nivel muy alto, por tanto, en base a ello se afirma que, mientras las condiciones laborales sean adecuadas, los niveles de motivación en los colaboradores se incrementarán. Se recomienda llevar a cabo evaluaciones periódicas respecto a las condiciones laborales, a fin de identificar áreas de mejora para promover un entorno laboral motivador y saludable para los colaboradores.

Palabras clave: Condiciones laborales y motivación laboral.

Abstract

This thesis originated from the problem What is the relationship between working conditions and motivation of employees in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - 2023? The general objective was to establish the relationship between working conditions and motivation of employees in the CMAC Huancayo, during the period mentioned above. The methodology used was based on a quantitative approach, basic type and correlational level, non-experimental - transactional design; likewise, the population size consisted of 21 workers of the CMAC Huancayo - Pilcomayo Agency and the sample was census, in addition, the survey was used for data collection, having as an instrument the questionnaire designed with a Likert-type rating scale. As a result, 76.2% of the employees said that the working conditions provided by the company were bad; in the case of the second variable, 76.18% of the employees had low levels of motivation, which is reflected in the lack of enthusiasm, dedication and interest in their work activities. The main conclusion is as follows: there is a significant and direct relationship ($r_s=0.915$; p value < 0.05) between working conditions and employee motivation; it has also been verified that this relationship is at a very high level, therefore, based on this, it can be affirmed that, as long as working conditions are adequate, employee motivation levels will increase. It is recommended that periodic evaluations of working conditions be carried out to identify areas for improvement in order to promote a motivating and healthy work environment for employees.

Key words: Working conditions and work motivation.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

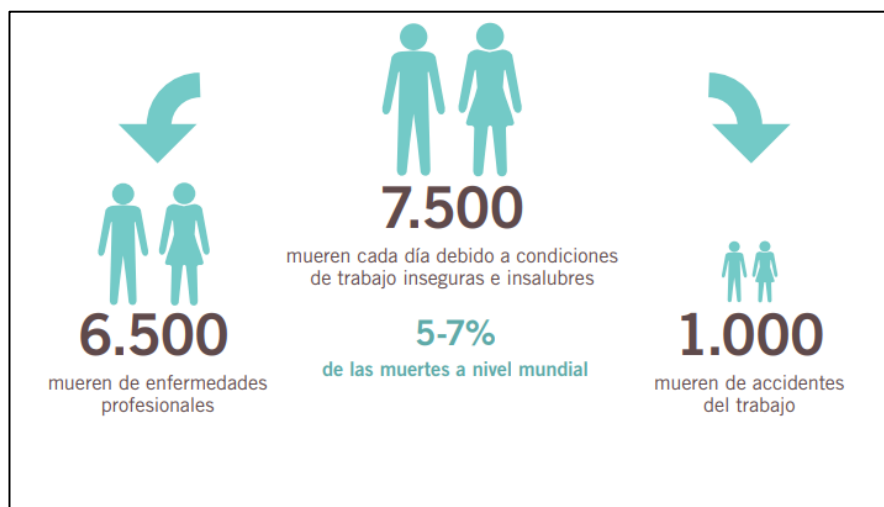
Las condiciones laborales como parte de la higiene y seguridad laboral, se ha convertido en la actualidad un problema crítico a nivel mundial, puesto que diversos organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización Mundial de la Salud (OMS), entre otros; han reportado estadísticamente resultados alarmantes sobre las muertes y enfermedades profesionales en los trabajadores de las diversas organizaciones; no obstante, estos organismos también han demostrado su preocupación y plantearon una serie de normativas y estándares para minimizar este problema. (Comisión Económica para América Latina , 2022)

Por un lado, (Naciones Unidas, 2022) se basó en el estudio realizado por la OIT, sobre ello realiza una estimación a nivel mundial en cuanto a la prevalencia de los problemas de seguridad y salud en el trabajo, donde indica que 2.78 millones de trabajadores fallecen cada año a causa de accidentes laborales y enfermedades profesionales, asimismo, 374 millones de trabajadores sufren accidentes laborales no mortales. Todo esto equivale a 7500 muertes por cada día a causa de condiciones

laborales inseguras e insalubres, dentro de las cuales 6500 se atribuyen a enfermedades asociadas al trabajo y 1000 accidentes dentro de lugar de trabajo. Este resultado es causado por cierto factores de riesgo ocupacional como la exposición a largas jornadas laborales y la exposición a contaminación del aire, sustancias carcinógenas dentro del lugar de trabajo, ruidos y otros riesgos ergonómicos.

Figura 1

Muertes laborales a nivel mundial



Nota. La cantidad total de muertes laborales representa el 5.7% de muertes a nivel mundial. (Naciones Unidas, 2022)

Siguiendo esa misma línea, en un informe realizado por la (Organización Mundial de la Salud, 2022) se encontró que a nivel mundial, entre sectores y entre la población activa, dos tercios (65%) de la mortalidad laboral se producen en Asia, mientras que el 11.8% en África, el 11.7% en Europa, 1.9% en América y el 0.6% en Oceanía.

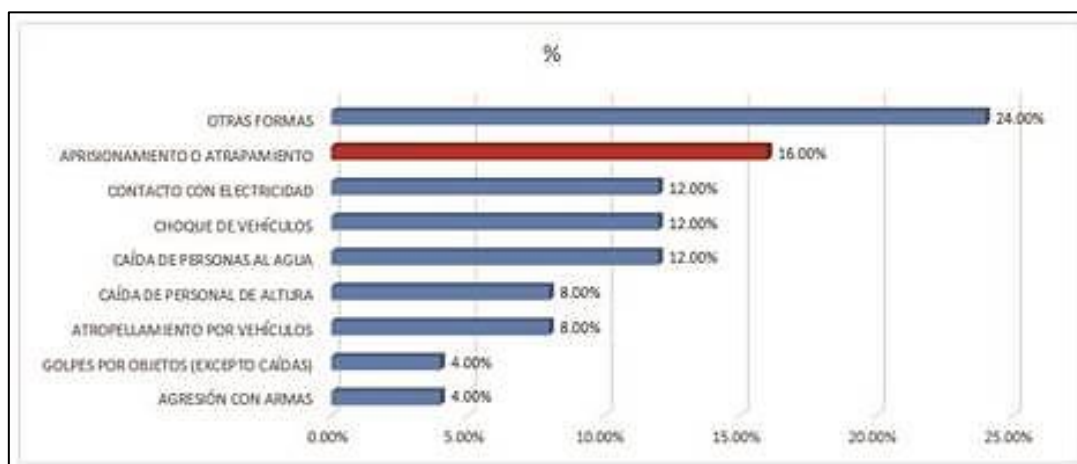
En el continente americano se puede visualizar una cifra pequeña en relación a los demás, no obstante, los problemas relacionados a muertes laborales o enfermedades profesionales prevalece y se incrementa cada año, provocado muchas veces por las pésimas condiciones ambientales de trabajo que se le brinda al

trabajador (Naciones Unidas, 2022). De acuerdo a lo señalado por (Organización Internacional del Trabajo, 2023) Argentina es uno de los países de Latinoamérica que a la actualidad ha demostrado una gran preocupación por minimizar problemas relacionados a enfermedades profesionales e incluso muertes producidos en el entorno laboral, por lo que, la legislación sobre salud ocupacional está en proceso de actualización.

En el Perú, también se viene implementando nuevas legislaciones que regula la higiene, seguridad y salud de los trabajadores ante cualquier riesgo laboral. Sin embargo, persiste el problema, ya que en un estudio realizado por (Díaz et al., 2020) los resultados revelaron que del total de accidentes mortales producidos dentro de los centros de labores, el 16% fue producido a causa de aprisionamiento o atrapamiento y aproximadamente un 36% fue causado por contacto con la electricidad, choque de vehículos y caída de personas al agua; además, señala que estos resultados se debe por un sistema de electricidad inadecuado, condiciones de infraestructura deteriorada, entre otros. Todo esto contribuye a agravar más el problema a nivel mundial tal como lo afirma la OIT.

Figura 2

Muertes laborales en el Perú



Nota: El 24% corresponde a otras formas de muertes laborales, entre ellos incluye inhalar sustancias químicas fuertes (asfixias). (Díaz et al., 2020)

Asimismo, el autor afirma que tanto las muertes laborales como las enfermedades ocupacionales que adquieren los trabajadores, se debe básicamente a las condiciones laborales inadecuadas en las que laboran, esto especialmente se ha visto en empresas del sector minero.

En el departamento de Junín se encuentra localizada la Agencia de Pilcomayo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., que para la presente tesis es considerada como la unidad de análisis. Esta entidad financiera se concentra en la captación de recursos del público y realiza operaciones de financiamiento preferentemente a la pequeña y microempresa, así como en aquellos estratos de la población que no pueden acceder a financiamientos a través del sistema financiero tradicional.

La CMAC Huancayo, en la actualidad cuenta con 174 puntos de atención a los clientes de las cuales son 173 agencias y 1 oficina principal.

Figura 3

Red de atención de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo



Nota: Información brindada por la Agencia de Pilcomayo de la CMAC-Huancayo.

Para llevar a cabo el presente proyecto de tesis nos centraremos en la Agencia de Pilcomayo – CMAC Huancayo. Esta entidad se caracteriza por contar con personal joven aproximadamente entre los 20 a 30 años, puesto que son más productivos; sin embargo, estos trabajadores han demostrado incomodidad y desmotivación en su área de trabajo, sucede que desde que ocurrió la pandemia Covid – 19, la entidad genero expectativas basado en incentivos económicos por los factores de riesgo asumidos; pues, fueron una de las pocas empresas financieras que siguió atendiendo en todas sus agencias a temor del contagio presente de forma continua; pero como un aspecto de identificación se asumió dicha responsabilidad y a cambio la presión por las cuotas y metas fueron tan igual más difíciles para los colaboradores.

A pesar de ese esfuerzo por parte de los colaboradores, se les dificulta llegar a sus metas y objetivos debido a que el ambiente físico de trabajo son inadecuadas, los espacios de trabajo son demasiados pequeños, que imposibilita cumplir sus labores a los trabajadores, asimismo, las áreas de trabajo están expuestos a mucha contaminación por los vehículos que transitan en la misma zona, sumado a ello el ruido que generado por el transporte, hacen que los colaboradores sientan malestares que perjudica su salud. Otro problema visto de cerca es sobre la cobertura de la línea telefónica utilizado, ya que en muchas ocasiones presento dificultades al momento de realizar llamadas a lo clientes (no hay línea, interferencias, otros), siendo este último la herramienta principal para cumplir con las metas establecidas. Asimismo, se ha presenciado quejas constantemente sobre las horas extras laboradas y no compensadas. Todo ello, genera desmotivación al trabajador, ya que al no cumplir con las metas y objetivos llegan a frustrarse y muchas veces ya no desean seguir.

En base a esta realidad descrita, la presente tesis se enfocó en el estudio de las condiciones laborales y la motivación de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - Agencia de Pilcomayo, por lo que, en seguida se pasa a delimitar y formular el problema de investigación.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La presente tesis se realizó en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - Agencia de Pilcomayo, ubicado en Av. Coronel Parra s/n – Pilcomayo, provincia de Huancayo y departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

La presente tesis se desarrolló en el periodo comprendido entre el mes de agosto del 2023 al mes de abril del 2024. Periodo en el cual se tomó la información y/o datos como referencia para llevar a cabo la investigación.

1.2.3. Delimitación Conceptual

La presente tesis tomó en cuenta la teorización de las dos variables: condiciones laborales y motivación laboral, rigiéndose a los siguientes conceptos:

Condiciones Laborales.

(Chiavenato, 2011) define conceptualmente a las condiciones laborales como “todas las circunstancias y características en las que los empleados desempeñan sus funciones, incluyendo aspectos como el entorno físico, las políticas de recursos humanos, la jornada laboral, entre otros” (p.475).

Motivación Laboral.

(Chiavenato, 2017) define conceptualmente a la motivación como “el impulso interno que lleva a una persona a realizar una actividad, con

dedicación, interés y esfuerzo, con el propósito de alcanzar ciertos objetivos organizacionales o personales, y que es influido por factores que satisfacen sus necesidades y deseos” (p.52)

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023?

1.3.2. Problemas Específicos

PE 1

¿Qué relación existe entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023?

PE 2

¿Qué relación existe entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023?

PE 3

¿Qué relación existe entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

La presente tesis pretende generar un precedente a las entidades del sector financiero que pueden estar enfrentando problemas similares en la gestión del potencial humano. Al investigar las condiciones laborales y la motivación de los trabajadores, se podrá recomendar soluciones a la

problemática que viene suscitándose en la CMAC Huancayo- Agencia Pilcomayo, coadyuvando a mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores, identificando áreas de mejora que, puedan elevar la satisfacción y el compromiso. Esto no solo beneficia directamente a los trabajadores involucrados, sino que contribuye a la construcción de entornos laborales más saludables y productivos. Los hallazgos de la investigación pueden inspirar a otras organizaciones, generando un impacto social más amplio.

1.4.2. Justificación Teórica

La presente tesis se sustenta en la necesidad de ampliar el conocimiento sobre las condiciones laborales y la motivación de los trabajadores. Al abordar estos constructos se contribuyó a enriquecer la base teórica existente en el campo de la gestión del talento humano y la psicología organizacional; donde los resultados que se obtuvo podrán informar a teorías y modelos existentes en beneficio de la comunidad científica y de los profesionales involucrados; además, estos resultados permitieron un análisis y debate de las conclusiones obtenidos para evaluar la confiabilidad y significancia de los datos en otras investigaciones, en otras palabras, contribuirá como un antecedente de estudio para discutir las conclusiones obtenidas por instigaciones futuras en muestras similares.

1.4.3. Justificación Metodológica

En el contexto de la presente tesis, la elección de diseñar un marco metodológico riguroso se basa en la aspiración de generar un aporte significativo al conocimiento científico que beneficia a la comunidad académica. Además, se pretende establecer un precedente para futuros investigadores que se sumerjan en la exploración de las condiciones laborales

y la motivación de los trabajadores en el ámbito de entidades financieras. La contribución principal de la presente tesis desde un enfoque metodológico se refleja en la creación y validación de dos instrumentos de medición; uno centrado en las condiciones laborales y otro en la motivación de los trabajadores. Estos instrumentos serán diseñados y sometidos a una prueba de confiabilidad mediante técnicas estadísticas, y serán evaluados mediante juicio de expertos, garantizando un alto nivel de confiabilidad y validez.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

OE 1

Identificar la relación que existe entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

OE 2

Fijar la relación que existe entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

OE 3

Analizar la relación que existe entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

(Fiestas, 2022) en su tesis titulado *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en una entidad estatal Chiclayo*, previa obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú, cuyo objetivo general fue “determinar las condiciones de trabajo y su influencia entre la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera estatal” (p.04). Metodología: partió desde un enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental – transversal; la población estuvo compuesta por 84 trabajadores (muestra 35 sujetos), se empleó como instrumento principal de recolección de datos cuestionario (técnica: encuesta). La conclusión al cual llegó fue, existe influencia significativa ($r_s=0.229$; sig. 0.000) entre condiciones de trabajo con la satisfacción laboral, con un grado de influencia del 12.57%; asimismo, se encontró que existe influencia significativa entre condiciones de seguridad (0,246; sig. 0.000) y condiciones salud (0.326; sig.

0.000) sobre la satisfacción laboral, el grado de influencia en mención se da en 12.4% y 19.12% respectivamente; mientras que, las dimensiones condiciones ergonómicas y condiciones psicosociales ningún tipo de relación ni influencia (-0.204; $p < 0.05$ y 0.000; $p < 0.05$).

(Álvarez, 2021) en su tesis titulado *Condiciones ambientales y desempeño laboral de los colaboradores en una entidad pública*, previa obtención del título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Señor de Sipán, Perú, cuyo objetivo central fue “determinar las condiciones ambientales de trabajo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública del estado” (p.05). Los aspectos metodológicos considerados fueron: enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo básica por su finalidad, diseño no experimental – transeccional, por su mismo enfoque delimitó la población y la muestra, la cual estuvo comprendida por 30 colaboradores, debido a que el estudio fue censal; asimismo, se empleó el cuestionario como instrumento de investigación (técnica: encuesta). La conclusión al cual se arribó fue: Las condiciones ambientales de trabajo guardan una estrecha relación con el desempeño laboral ($r_s = 0.641$, $p < 0.05$), además la relación es directa, por lo que afirman que mientras las condiciones ambientales sea las más adecuadas, el desempeño laboral será cada vez mejor en los colaboradores de la entidad.

(Piscoya y Cárdenas, 2022) en su tesis titulado *Condiciones laborales del trabajo y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope*, previa obtención del título profesional de Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Tecnológica del Perú, cuyo objetivo fue “determinar las condiciones laborales del trabajo y su influencia

en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope (p.17). Metodología: enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de carácter transversal. En cuanto al instrumento de recolección se empleó el cuestionario (técnica: encuesta), y siendo un estudio censal la población y muestra estuvieron comprendidos por 123 personas. La conclusión al cual se arribó fue que: las condiciones de tiempo guardan relación con el desempeño laboral, dicha relación es significativa y moderada ($r_s=0.637$; $p<0.05$), lo cual significa que mientras la jornada laboral no se respeta, y las horas extras no son retribuidos, el desempeño laboral de los trabajadores disminuirá. Además, se encontró que la dimensión condiciones sociales se relaciona significativamente ($r_s=0.488$; $p<0.05$) con el desempeño laboral, la relación se da en un nivel bajo.

(Aguilar, 2020) en su tesis titulado *Motivación y desempeño del equipo de asesores de venta del área comercial de la Financiera CrediScotia sede Lima*, previa obtención del título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia por la Universidad Ricardo Palma, Perú, cuyo objetivo central fue “determinar cómo la motivación de relaciona con el desempeño del equipo de asesores de venta del área comercial de la financiera CrediScotia sede Lima” (p.10). Metodología: El nivel de estudio fue descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal y mantuvo un enfoque cuantitativo, por lo que, la población estuvo constituido por 320 asesores de crédito (muestra: 178); además, utilizó el cuestionario como instrumento principal del estudio (técnica: encuesta). La conclusión al cual llegó fue: que no se encontró relación significativa entre motivación y desempeño laboral ($r_s=0.083$, $p>0.05$), lo cual significa que el deficiente desempeño laboral de los asesores de crédito de la

financiera no se debe a factores motivacionales; por lo que se sugiere realizar un estudio de esta variable (desempeño laboral) con otras diferentes a la motivación.

(Miranda, 2018) en su tesis titulado *Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana*, previa obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Piura, Perú, cuyo objetivo general fue “determinar la influencia del ambiente laboral en la motivación del personal de las empresas aseguradoras de Lima Metropolitana” (p.11). En cuanto a la metodología se diseñó a lo siguiente: un enfoque cuantitativo, puesto que se basó a la recolección de datos mediante el cuestionario (técnica: encuesta), asimismo, el nivel fue correlacional (causal) y de diseño no experimental – transeccional. La población estuvo comprendida por 3000 colaboradores de las empresas aseguradoras, sin embargo, aplicaron el muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo que tomaron como muestra a 31 sujetos. La conclusión a la cual se arribó fue: El ambiente laboral se relaciona con la motivación en un nivel intermedio, no obstante, se encontró que el 58% de trabajadores no se sienten motivados, y sustentan que ello se debe al pésimo ambiente laboral donde cumplen sus funciones, y solo permanecen trabajando porque reciben incentivos laborales cada cierto tiempo.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

(Salamanca, 2018) en su tesis titulada *Condiciones laborales y bienestar de los trabajadores de un Grupo Financiero Bogotá*, previa obtención del título profesional de Licenciado en Psicología por la Universidad Externado de Colombia, cuyo objetivo general “estudiar la relación que existe entre

condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores de un grupo financiero (p.08). Desde el punto de vista metodológico, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, se orientó al estudio no experimental y de nivel descriptivo – correlacional; la población estuvo comprendido por 406 trabajadores de cuatro Bancos (muestra: 110 trabajadores), quienes fueron evaluados mediante la encuesta (instrumento: cuestionario). Como conclusión se estableció que existe factores ambientales y psicosociales inmersos en las condicionales laborales que se relacionan con el bienestar de los trabajadores, esta relación resulto ser estadísticamente significativa sig. 0.000 ($p < 0.05$); no obstante, los líderes de estas entidades no le brindan la importancia que se debe, por lo que se evidencia el malestar de sus colaboradores.

(Romero y Aguilar, 2021) en su tesis titulado *Propuesta de mejora de condiciones laborales del personal informático en dos instituciones bancarias*, previo obtención del grado de magíster en Administración de Proyectos por la facultad de postgrado de la Universidad Tecnológica de México, cuyo objetivo general fue “diseñar una propuesta al área de recursos humanos para conocer y mejorar las condiciones laborales de los empleados con perfil informático en las instituciones “a y b”” (p.18). Metodología: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, por tanto, delimitó su población por un total de 43 personas (informáticos de Banco a y b) y la muestra fue censal. Para acopiar la información empleó el cuestionario (técnica: encuesta). La conclusión al cual se llegó fue el siguiente: se identificó que más del 40% de personal encuestado no tienen las condiciones ambientales (lugar de trabajo) apropiado para desempeñar sus funciones; además, se encontró que el 87.2% de estos trabajan horas extras sin ser retribuidas; esto conllevó a realizar la

propuesta de mejora, en la cual sugieren que debería ser aplicado mediante la Oficina de Recursos Humanos.

(Gómez, 2018) en su tesis titulado *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores Millennials del rubro bancario en el departamento de Bogotá*, previa obtención del grado de Magíster en Recursos Humanos por la Universidad de Buenos Aires, Argentina, tuvo como objetivo central “analizar si las estrategias de motivación del rubro bancario ejercen influencia en el desempeño laboral de los Millennials en el departamento de Bogotá” (p.13). El marco metodológico al cual se alineó fue el siguiente: tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que emplearon técnicas para recoger datos como la encuesta (instrumento: cuestionario), el diseño fue no experimental de tipo transaccional, asimismo, la población estuvo constituido por 53 participantes, y por su tamaño reducido se empleó la muestra censal. Como conclusión se obtuvo que, la mayoría de trabajadores del rubro bancario se sienten motivados, ya que las cifras estadísticas superan el 80% del total de encuestados, esto debido a que gozan de beneficios como: día libre por cumpleaños, flexibilidad en el horario, incentivos monetarios y facilidades mediante teletrabajo; lo que les motiva para desempeñarse eficientemente en sus labores.

(Cadena, 2019) en su tesis titulado *Motivación y desempeño laboral en una empresa privada de la ciudad de Pichincha*, previa obtención del título profesional de Psicóloga Organizacional por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, cuyo objetivo general fue “analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de una empresa privada de la ciudad de Pichincha” (p.06). El diseño metodológico del presente estudio fue el

siguiente: se desarrolló bajo la modalidad cuantitativa, por lo que se basó en la recolección de datos para la comprobación de las hipótesis, para ello empleó el cuestionario (técnica: encuesta), el diseño fue no experimental de tipo transaccional. La población estuvo comprendida por 50 trabajadores, y se consideró una muestra censal. La conclusión al cual se arribó fue la siguiente: Las necesidades de protección y seguridad, y necesidades de autorrealización son las que influyen en un 68% en la motivación del colaborador; además, se identificó que existe relación significativa entre motivación y desempeño laboral, por ende, un colaborador motivado tendrá niveles de desempeño altos.

(Guerrero & López, 2020) en su tesis titulado *Clima laboral y motivación para el logro de objetivos de los colaboradores en una Fundación de la ciudad de Quito*, previa obtención de título profesional de Psicóloga Organizacional por la Universidad de Católica del Ecuador, tuvo por objetivo general “determinar la influencia del clima laboral en la motivación del logro de objetivos en los colaboradores de una Fundación de la ciudad de Quito” (p.20). El marco metodológico se orientó a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transaccional, motivo por el cual se basó en acopiar los datos mediante la utilización de encuestas (instrumento: cuestionario), el nivel de estudio fue correlacional (causal) de tipo básica por su finalidad. La población estuvo constituida por 198 personas (muestra=130 sujetos de estudio). Como conclusión se obtuvo que, no existe efecto del clima laboral sobre la motivación al logro de objetivos por parte de los colaboradores, no obstante, se ha identificado que existe un clima laboral desfavorable, pero esto no afecta en la motivación del trabajador ni en sus distintas dimensiones estudiadas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Condiciones Laborales

Las condiciones laborales es el “medio físico y organizativo donde se desarrollan actividades de trabajo, correspondientes a la relación entre empleado y empleador” (Benavides, 2013, p. 235). Además, para el autor las condiciones laborales incluyen aspectos como la seguridad, salud, ergonomía y otros aspectos psicosociales.

Por otro lado, (Chiavenato, 2011) precisa que las condiciones laborales de trabajo abarcan todas las situaciones y características en las que los trabajadores llevan a cabo sus labores, englobando elementos como el entorno físico de trabajo, las políticas de gestión de personal, el horario laboral, la seguridad y salud laboral, entre otros aspectos. Además, el autor subraya que estas condiciones ejercen una influencia significativa en el grado de satisfacción y el rendimiento de los empleados.

No obstante, la Organización Internacional del Trabajo (2014) indica que las condiciones laborales de trabajo comprenden elementos asociados al entorno laboral, como la duración de la jornada laboral, el salario mínimo, las circunstancias de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción de igualdad de oportunidades y trato en el ámbito laboral. Estas regulaciones tienen como objetivo salvaguardar los derechos de los trabajadores en una escala global.

Origen y Evolución de las Condiciones Laborales.

A lo largo del tiempo la evolución de las condiciones laborales ha sido un proceso extenso y complejo, debido a la existencia de diversos factores como: cambios en la economía, avances tecnológicos, movimientos sociales y

normativas gubernamentales (Cortes, 2016). Asimismo, el autor manifiesta que existe seis momentos fundamentales que impulsaron a las organizaciones a preocuparse por las condiciones laborales de trabajo.

(a) Revolución Industrial. Durante la revolución industrial en el siglo XIX, se produjo una transición de una economía agraria a una industrial, lo que produjo largas horas de trabajo, condiciones arriesgadas y peligrosas en fábricas y la explotación de trabajadores, e incluso a menores de edad (niños). Estas condiciones laborales condujeron al surgimiento de movimientos laborales y sindicales que luchaban por mejoras en las condiciones de trabajo.

(b) Movimiento Laboral. Durante el siglo XIX y principios del XX, se originaron la formación de grupos sindicales y notaron la presencia de diversas manifestaciones por parte de los trabajadores como huelgas y protestas con la finalidad de exigir mejores salarios, horarios de trabajo razonables y condiciones laborales más seguras y adecuadas. Estos movimientos laborales impulsaron la implementación de normativas laborales y regulaciones que establecieron estándares mínimos para las condiciones de trabajo.

(c) Legislación Laboral. Como reacción a la presión generada por los movimientos sindicales y la preocupación creciente relacionadas con las condiciones laborales de trabajo, la gran mayoría de países empezaron a establecer legislaciones laborales a lo largo del siglo XX. Estas regulaciones se enfocaban en aspectos tales como la duración de la jornada laboral, el salario mínimo, la seguridad en el trabajo y la salvaguardia de los derechos de los empleados.

(d) Avances Tecnológicos. La tecnología de punta, como la automatización y la informatización, ha generado modificaciones

significativas en las condiciones laborales durante las últimas décadas. A pesar de que la tecnología ha aumentado la eficiencia, también ha conducido a alteraciones en la naturaleza del trabajo, incluyendo la desaparición de algunas ocupaciones (puestos de trabajo) y la necesidad de adquirir nuevas habilidades y competencias.

(e) Enfoque en la Salud y Seguridad Laboral. A medida que se adquirió una comprensión más profunda de los peligros laborales y la importancia de preservar la salud y seguridad en el entorno laboral, se establecieron normativas más rigurosas con el propósito de salvaguardar a los empleados contra accidentes y enfermedades derivadas del trabajo. Este proceso ha resultado en la creación de organismos gubernamentales dedicados a la seguridad laboral y la promoción de prácticas seguras dentro del ámbito laboral.

(f) Globalización. La globalización ha incidido en las condiciones laborales a medida que las compañías han buscado mano de obra con costos más bajos en países extranjeros. Este fenómeno ha provocado discusiones acerca de la explotación laboral en la cadena de suministro a nivel mundial y ha resultado en la creación de normas laborales internacionales.

(g) Flexibilidad Laboral. En la actualidad, ha surgido un incremento en la flexibilidad laboral, que engloba prácticas como el trabajo remoto y la economía colaborativa. Esto ha generado interrogantes acerca de cómo mantener un equilibrio entre las obligaciones laborales y la vida personal, además de la necesidad de ajustar las legislaciones laborales a las cambiantes dinámicas del mundo laboral.

Condiciones Laborales y sus Consecuencias en las Organizaciones.

Para las organizaciones actuales las condiciones laborales desempeñan un papel fundamental en la ejecución de las tareas del trabajador, ya que tienen un impacto tanto psicológico como físico que puede comprometer su bienestar (Mangosio, 2008). Cuando las condiciones laborales no cumplen con los estándares necesarios para la actividad, se originan las siguientes consecuencias:

- Aumento de fatiga
- Incremento de los accidentes de trabajo
- Aumento de enfermedades profesionales
- Desinterés e insatisfacción del colaborador con su trabajo.
- Incremento de la tensión nerviosa en el colaborador.
- Disminuye los niveles de rendimiento laboral en los trabajadores.

Sin lugar a dudas, estos aspectos tienen un impacto negativo en la productividad, por lo tanto, es esencial identificar las condiciones ideales para llevar a cabo una tarea específica en un entorno laboral. Un aspecto crucial es hacer que la dirección tome conciencia del impacto que implica no establecer condiciones laborales adecuadas, dado que esto resulta en un aumento de los gastos, un incremento en los riesgos laborales y la posibilidad de enfrentar consecuencias legales.

Asimismo, (Puyana y Rojas, 2020) señala que los efectos de las condiciones laborales deficientes pueden variar y repercutir tanto en los trabajadores como en la organización en su conjunto.

Figura 4

Consecuencias de contar con condiciones laborales inadecuadas

Consecuencias en los trabajadores	Consecuencias en la organización
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes y enfermedades laborales • Agotamiento y fatiga • Insatisfacción laboral • Conflictos y tensiones • Ausentismo y bajo rendimiento • Baja motivación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de gastos • Incremento de rotación de personal • Problemas legales • Problemas para atraer y retener talento • Impacto en la cultura organizacional • Reducción de la eficiencia operativa

Nota. Elaboración personal en base a la bibliográfica de (Puyana y Rojas, 2020).

Condiciones Laborales Adecuadas para un Entorno Laboral Saludable.

(Rodríguez, 2016) precisa que, para alcanzar un entorno laboral saludable, es esencial disponer de condiciones laborales ideales que favorezcan tanto el bienestar físico como el psicológico de los colaboradores. A continuación, se enumeran algunas condiciones laborales que pueden contribuir a un entorno de trabajo saludable.

- Ambientes físicos adecuados, los lugares donde se realiza la labor deben ser confortables, seguros y mantenerse limpios, con una iluminación y ventilación adecuadas. También se deben implementar medidas para prevenir y controlar riesgos en el trabajo, incluyendo la protección contra factores como el ruido, vibraciones, radiaciones, y otros similares.
- Remuneración oportuna, los colaboradores deben recibir una compensación justa y oportuna en el momento previsto por su labor, lo

que les permitirá cubrir sus necesidades básicas y mejorar su nivel de vida.

- Jornadas laborales apropiadas, los horarios de trabajo deben ser adecuados y cumplir con las regulaciones legales correspondientes para prevenir la fatiga, el estrés y otros posibles problemas de salud.
- Políticas para equilibrar la vida laboral y familiar, es importante implementar políticas que habiliten a los colaboradores a encontrar un equilibrio entre sus responsabilidades laborales y familiares, incluyendo opciones como flexibilidad en los horarios o la posibilidad de trabajar desde casa, entre otras.
- Cultura organizacional saludable, la cultura en la organización debe promover valores como el respeto, la cooperación, la comunicación eficaz y el apoyo a la salud y al bienestar de los colaboradores.

Entorno Laboral Saludable. Se refiere a un ambiente en el que todos colaboran para alcanzar una visión compartida de bienestar y salud tanto para los trabajadores como para la organización. En este contexto, se brindan a todos los integrantes de la fuerza laboral condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizativas que salvaguardan y fomentan la salud y la seguridad. Esto habilita a los empleadores y empleados a ejercer un mayor control sobre su propia salud, mejorándola y propiciando un estado de ánimo más enérgico, positivo y feliz. (Rodríguez, 2016)

Siguiendo esa misma línea, (Benavides, 2013) señala que un entorno laboral saludable se caracteriza por la labor conjunta y constante que realizan los empleados y líderes de una organización, para impulsar y preservar la

salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, además de asegurar la sostenibilidad del entorno laboral, basándose en los siguientes aspectos:

- La salud y la seguridad relacionadas con el ambiente físico de trabajo.
- La salud, seguridad y bienestar relacionados con el entorno psicosocial del trabajo, que incluye la organización y la cultura laboral.
- Los recursos de salud personales disponibles en el lugar de trabajo.
- La iniciativa de la organización dirigida a mejorar la salud de los trabajadores.

Además, el autor resalta que un entorno laboral saludable abarca a los siguientes:

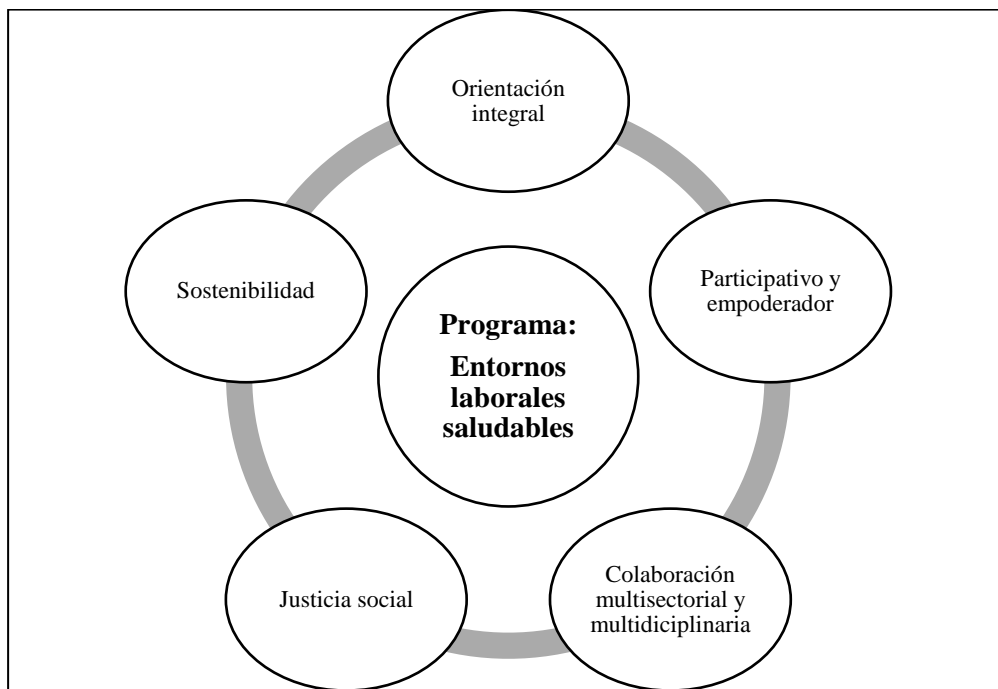
- Crear un entorno laboral que sea saludable, seguro y sostenible.
- Integrar la promoción y protección de la salud como elementos esenciales en las estrategias de gestión.
- Resaltar los enfoques laborales y estilos de vida que promuevan la salud.
- Garantizar la participación plena de todos los integrantes de la organización.
- Ampliar los beneficios positivos hacia el entorno ambiental y la comunidad que rodea a la organización.

Programa para Crear Entornos Laborales Saludables. Forma parte de una política integral de gestión del potencial humano, que se enfoca en promover un clima y ambiente laboral sano (Benavides, 2013). Por ello, la Organización Mundial de la Salud (2010) propuso cinco principios que se debe tener en cuenta al diseñar un programa para fomentar entornos laborales saludables, las cuales son los siguientes:

- Orientación integral, debe abarcar tanto acciones individuales como organizacionales que promuevan un ambiente de trabajo saludable y seguro, así como cambios en el comportamiento de los trabajadores.
- Participativo y empoderador, se requiere la participación activa y el empoderamiento de empleados de todos los niveles en la identificación de necesidades y la generación de soluciones.
- Colaboración multisectorial y multidisciplinaria, dado que la salud en el trabajo se ve influida por múltiples factores, es esencial involucrar a una amplia gama de profesionales y sectores para abordar adecuadamente estas determinantes.
- Justicia social, todos los miembros del entorno laboral deben tener igualdad de acceso a los programas de salud, sin importar su posición, género, origen étnico u otro estatus laboral.
- Sostenibilidad: Los cambios implementados deben integrarse en la cultura laboral y en las prácticas de gestión para garantizar su permanencia a lo largo del tiempo.

Figura 5

Principios para diseñar un programa de entornos laborales saludables



Nota: Los círculos consignan principios que se debe tener en cuenta al diseñar un programa para generar entornos laborales saludables. Elaboración personal en base a la bibliografía planteada por (Organización Mundial de la Salud, 2010)

Dimensiones de las Condiciones Laborales de Trabajo.

Tal como lo planteó (Chiavenato, 2011), este constructo se desarrollará en torno a sus tres dimensiones: (1) condiciones ambientales de trabajo, (2) condiciones de tiempo y (3) condiciones sociales.

DI. Condiciones Ambientales de Trabajo. Se refiere a las condiciones físicas en las que el trabajador se encuentra al ocupar un puesto en la organización, en términos simples, es el entorno físico que rodea al trabajador durante su desempeño laboral (Chiavenato, 2001, p.482). Los elementos que poseen mayor relevancia en cuanto a las condiciones ambientales son: (a) iluminación, (b) ruido y (c) condiciones atmosféricas.

(a) Iluminación. Se trata de la cantidad de luz que hay en un punto focal de trabajo. Los niveles de luminosidad se determinan en base al tipo de tarea visual que el trabajador debe llevar a cabo. Si la tarea requiere mayor enfoque en detalles y sutilezas, se demandará una mayor intensidad lumínica en la zona de trabajo. La carencia de una iluminación adecuada resulta en cansancio visual, impacto en el sistema nervioso, deficiencias en la actividad laboral y contribuye significativamente a los incidentes laborales (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2001). Por ende, un sistema de iluminación debe contar las siguientes características:

- Cada fuente luminosa deberá proporcionar la cantidad de luz necesario y/o suficiente para cada tipo de trabajo.
- Mantener la distribución uniforme de iluminación, de modo que se pueda evitar la fatiga de los ojos. En lo posible evitar contrastes violentos de iluminación o sombra (posiciones claros y oscuros).

Tabla 1

Niveles mínimos de luz para tareas visuales

Clase	Lúmenes
1 Tareas visuales variables y sencillas	250 a 500
2 Observación continua de detalles	500 a 1.000
3 Tareas visuales continuas y de precisión	1.000 a 2.000
4 Trabajos muy delicados y de detalles	+ de 2.000

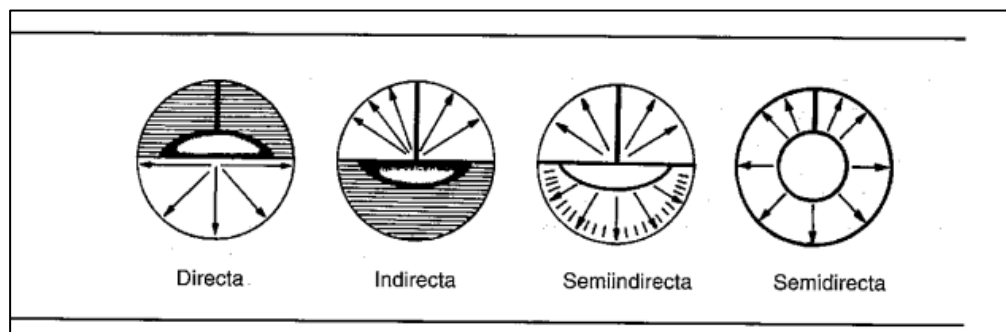
Nota: Las cantidades son en lúmenes, clasificado por la complejidad y delicadeza de las tareas. (Chiavenato, 2001, p. 483)

Sobre la distribución de la iluminación, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Iluminación directa. Es comúnmente utilizada, la luz incide de forma directa sobre la superficie iluminada.

- Iluminación indirecta. Es la más costosa, la luz incide sobre la superficie que va ser iluminada a través de la reflexión en paredes y techos.
- Iluminación semi – indirecta. Es la combinación de los dos tipos anteriores, la luz refleja en el techo y en las paredes, pero también transmite luz a la superficie que va ser iluminada.
- Iluminación semidirecta. En este caso, la mayor parte de la luz incide directamente en la superficie que va ser iluminada (iluminación directa), y cierta cantidad de luz reflejan en las paredes y el techo.

Figura 6

Tipos de iluminación

Nota: Estas formas de iluminación debe ser utilizada de acuerdo a la necesidad o complejidad de tareas. (Chiavenato, 2001, p.484)

(b) Ruido. El ruido se define como un sonido no deseado o barullo indeseable. El sonido presenta dos características fundamentales: frecuencia e intensidad. La frecuencia corresponde al número de vibraciones emitidas por la fuente sonora en un segundo, medido en ciclos por segundo (cps). La intensidad del sonido se expresa en decibelios (dB). Las pruebas y estudios realizados revelan que el ruido no impacta negativamente en el rendimiento laboral. No obstante, el efecto del ruido en la salud del trabajador y particularmente en su capacidad auditiva es significativo. La exposición

prolongada a niveles elevados de ruido conlleva una pérdida gradual de la audición proporcional al tiempo de exposición. En definitiva, a mayor duración de la exposición al ruido, mayor será la magnitud de la pérdida auditiva resultante.

Los factores que ocasionan ruidos desagradables son los siguientes:

- La intensidad del sonido, provoca sensación de dolor a partir de 120 db.
- La variación de los ritmos o irregularidades.
- La frecuencia o tono de los ruidos, que pueden ser continuos (máquinas, motores o ventiladores), intermitentes (prensas, herramientas neumáticas, forjas), variables (personas que hablan, manejo de herramientas o materiales).

(c) Condiciones Atmosféricas. Se refiere a aspectos como la temperatura y humedad. Existen puestos de trabajo en los que las condiciones de temperatura son elevadas, como en situaciones en las que se trabaja cerca de hornos en la industria siderúrgica, la cerámica o las forjas. En estos escenarios, los trabajadores deben llevar ropa especial para salvaguardar su bienestar. Por otro lado, hay ocupaciones que se desarrollan en ambientes de temperaturas extremadamente bajas, como es el caso de los trabajadores en cámaras frigoríficas, que necesitan utilizar trajes de protección adecuados. En estas circunstancias extremas, la insalubridad se convierte en la característica principal de estos entornos laborales. (Alles, 2015)

El otro punto, es sobre la humedad surge como resultado del alto nivel de contenido de higrométrico en el aire. Hay circunstancias de alta humedad en el lugar de trabajo, como se puede observar en la mayoría de las máquinas de telar, donde se necesita una elevada cantidad de humedad para tratar los

hilos. No obstante, también hay condiciones ambientales de escasa o nula humedad, como es el caso de las industrias cerámicas, en las que el aire es considerado 'seco'. En estas situaciones extremas, la característica predominante es la insalubridad. (Alles, 2015)

D2. Condiciones de Tiempo. (Chiavenato, 2011) afirma que las condiciones de tiempo se basan a los lapsos de tiempo que el trabajador pasa en el lugar de trabajo o en la organización, sujeto a las instrucciones de su supervisor y las tareas que realiza de acuerdo con las normativas laborales y los estándares de seguridad necesarios.

Además, el autor señala algunos aspectos esenciales que incluye las condiciones de tiempo en un entorno laboral.

- Duración de la jornada laboral, comprendida por el total de horas que un trabajador dedica a sus labores, esto puede ser variables, va depender de las políticas de la organización, sin embargo, las horas laboradas se pueden contabilizar de forma semanal y mensual.
- Horario flexible, se basa a horarios comprimidos, formas de trabajo remoto, entre otras formas de flexibilidad, que permita a los colaboradores ajustar sus horas laborales para adaptarse a sus necesidades personales.
- Descanso y pausas, esto hace referencia a tiempos cortos asignados para descansos y pausas durante la jornada laboral. Para mayor productividad de colaboradores, deben tener pausas para un refrigerio y/o pausas activas, que les permita momentos de relajo y liberación de estrés.
- Permisos y licencias, se refiere a los permisos con y sin goce de haberes (remuneración), esto va depender de las políticas de la organización y de

la legislación laboral del país donde se encuentran. Estos permisos y licencias son por días de enfermedad u otros problemas de salud, maternidad, licencias por onomástico, entre otros que también pueden ser no remunerados.

- Horas extras, consiste en el lapso de tiempo fuera del horario laboral habitual, sucede cuando el trabajador extiende su trabajo por necesidad de la organización, siendo está reconocida y remunerada según los cálculos de horas extras laboradas.
- Tiempos de descansos obligatorios, estos son periodos de descanso que por derecho le corresponde a un trabajador, como son las vacaciones, un trabajador que laboro doce meses consecutivos tiene derecho a un mes de vacaciones (remuneradas), siendo este sujeto a ser fraccionada en conformidad por el empleado y empleador, a fin de evitar problemas o perjudicar a la organización.

D3. Condiciones Sociales. Corresponde a ser una dimensión esencial de las condiciones laborales en el trabajo, y se centran en los aspectos de tipo social y relacional que puede llegar a afectar en la calidad de vida laboral de los trabajadores dentro de una organización (Chiavenato, 2011). Esta dimensión engloba dos aspectos que tienen un efecto en la experiencia de trabajo e interacciones que se desarrollan en un entorno laboral. Estos aspectos son:

- Organización informal, se basa en las relaciones y estructuras sociales que se desarrollan de manera espontánea entre los integrantes de una organización y que no están especificadas en ningún documento oficial o memorándum. Estas relaciones pueden comprender amistades,

competencias, antagonismo, y otros aspectos similares, y tienen la capacidad de influir en la dinámica de interacción entre los trabajadores y la estructura formal de la organización. La organización informal puede tener tanto efectos beneficiosos como desfavorables en el ambiente laboral, por lo que es fundamental que los empleadores reconozcan estas relaciones y tomen medidas para promover interacciones positivas y prevenir las negativas.

- El estatus, puede tener un impacto en la manera en que los trabajadores se relacionan mutuamente y con la estructura formal de la organización, y puede moldear la percepción de los trabajadores acerca de sus roles laborales y su posición en la sociedad. Además, el estatus social puede influir en cómo los empleadores tratan a sus trabajadores y en las oportunidades que se les brindan en términos de beneficios y privilegios en el entorno laboral, como, por ejemplo: reconocimientos, percepción del puesto que ocupa, entre otros.

No obstante, para (Alles, 2015) las condiciones sociales en el trabajo también incluyen los siguiente:

- El trabajador perciba que su organización se esmera en mantener un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal.
- El trabajador se sienta seguro en su entorno laboral impulsándole hacia un desempeño con efectividad.
- Participación de los trabajadores en la toma de decisiones dentro de la organización.

2.2.2. Motivación Laboral

Modelo Básico de la Motivación.

La definición de la motivación humana está relacionado al comportamiento de las personas, por lo que es imprescindible comprender el comportamiento humano. De forma general, se define al motivo como aquella energía que impulsa a un individuo a actuar de una manera determinada (Chiavenato, 2011). No obstante, desde un enfoque del sistema cognitivo de la persona, podemos decir que “los actos del ser humano son guiados por su conocimiento (lo que piensa, sabe y prevé)” (p.68). Entonces el actuar de las personas está asociada al campo de la motivación. La motivación se comprende a partir de conceptos como fuerzas activas y propulsoras, que se expresan mediante términos como anhelo y rechazo. La persona aspira al poder y al estatus, al tiempo que evita el rechazo social y la erosión de su autoestima. Además, la motivación establece un objetivo específico, cuyo logro implica un consumo de energía por parte del individuo (Chiavenato, 2017).

Asimismo, el autor enfatiza que el comportamiento de las personas es diferente, las necesidades son variables de persona en personas y producen diversos patrones de comportamiento. Sin embargo, a pesar de estas variaciones en el comportamiento, el proceso que los origina es el mismo para todos los individuos. Por lo que, el comportamiento humano se entiende bajo tres premisas.

- El Comportamiento es Causado. El comportamiento humano tiene una causa. Tanto la genética como el entorno ejercen una influencia significativa en el comportamiento de las personas, que se originan en estímulos tanto internos como externos.

- El Comportamiento es Motivado. Cada comportamiento humano tiene un propósito. El comportamiento no ocurre por casualidad ni de manera aleatoria; siempre se dirige o se enfoca hacia algún propósito o meta.
- El Comportamiento está Orientado hacia Objetivos. Cada comportamiento implica un impulso, un anhelo, una necesidad o una inclinación, términos que se utilizan para indicar los motivos del comportamiento.

En base a esas tres premisas, el comportamiento de la persona siempre tendrá un objetivo implícito o visible que lo explique. A continuación, se presenta el modelo básico de la motivación.

Figura 7

Modelo básico de motivación



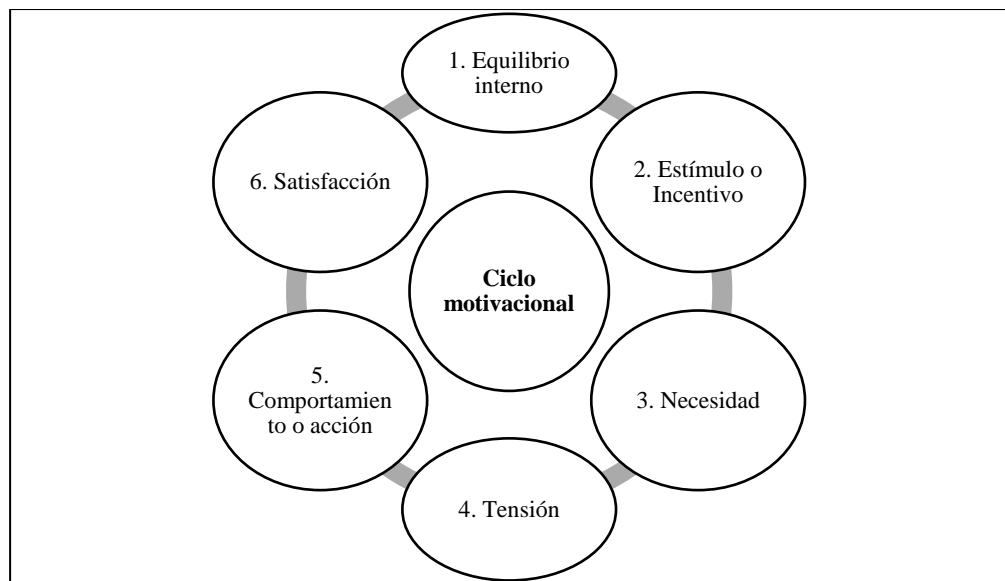
Nota: El resultado de este proceso varía en función a la percepción del estímulo de cada persona. (Chiavenato, 2011, p. 69)

Ciclo Motivacional. El ciclo motivacional se inicia cuando surge una necesidad. Esta necesidad representa una fuerza activa y continua que induce a la acción. Cada vez que aparece una necesidad, esta perturba el estado de equilibrio del individuo, generando una sensación de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio que impulsa al individuo a llevar a cabo una acción o comportamiento destinado a aliviar la tensión y restaurar la

conformidad y el equilibrio. Si el comportamiento resulta eficaz, el individuo logrará satisfacer la necesidad, lo que a su vez aliviará la tensión originada por esta. Una vez que se satisface la necesidad, el individuo regresa a su estado de equilibrio anterior, su forma de adaptarse al entorno. (Chiavenato, 2017)

Figura 8

Fases del ciclo motivacional



Nota: El ciclo es continuo, ya que al llegar a la satisfacción se genera un nuevo estímulo. Elaboración personal en base a la teoría planteada por Chiavenato (2011).

Teorías de la Motivación Laboral.

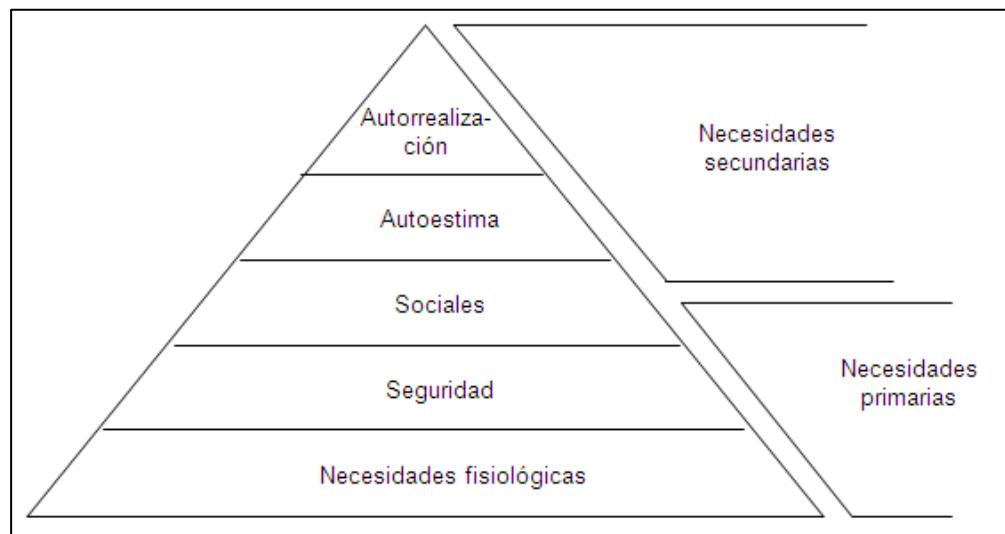
Dentro de las teorías más destacadas de la motivación tenemos a la teoría de Maslow acerca de la jerarquía de las necesidades humanas, teoría de dos factores de Herzberg y el Modelo situacional de motivación, de Vroom.

Teoría de Jerarquía de las Necesidades según Maslow. De acuerdo con la perspectiva de Maslow, las necesidades humanas están organizadas en forma de una pirámide que varía según su relevancia e impacto en el comportamiento de las personas. En la parte inferior de esta pirámide se

encuentran las necesidades más básicas y fundamentales, conocidas como necesidades primarias, mientras que en la parte superior se sitúan aquellas más complejas y abstractas, conocidas como necesidades secundarias. (Robbins y Judge, 2009)

Figura 9

Pirámide de necesidades humanas según Maslow



Nota. La pirámide de necesidades humanas comprende cinco niveles desde las necesidades primarias hasta las necesidades secundarias. (Chiavenato, 2011)

Asimismo, el autor señala que las necesidades primarias están comprendidas por las necesidades fisiológicas y de seguridad.

- Necesidades fisiológicas, estas representan el nivel más fundamental de las necesidades humanas. Son necesidades que nacen con la persona, como la necesidad de alimentarse (hambre y sed), descansar y dormir (fatiga), resguardarse del frío y el calor (abrigo), y el impulso sexual (reproducción de la especie). También son conocidas como necesidades biológicas o primarias, y requieren satisfacción de manera regular y repetida para asegurar la supervivencia del individuo.

- Necesidades de seguridad, estas necesidades representan el segundo nivel en la jerarquía de las necesidades humanas. Se traducen en el impulso de protegerse a uno mismo de posibles amenazas, ya sean reales o imaginarias, tangibles o abstractas. Ejemplos de manifestaciones de estas necesidades incluyen buscar seguridad frente a peligros o privaciones, reaccionar ante situaciones de riesgo, y anhelar un entorno ordenado y predecible. Estas necesidades emergen en el comportamiento humano una vez que las necesidades fisiológicas básicas están relativamente satisfechas. Al igual que estas últimas, las necesidades de seguridad también están estrechamente vinculadas con la supervivencia de las personas.

En el nivel intermedio y superior, se encuentran las necesidades sociales, de autoestima y autorrealización.

- Necesidades sociales, estas necesidades están vinculadas a la vida social del individuo, a su interacción con otros miembros de la sociedad. Incluyen la necesidad de relacionarse, participar, ser aceptado por sus colegas, experimentar amistad, afecto y amor. Estas necesidades se manifiestan en el comportamiento cuando las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) están en gran medida satisfechas. Si las necesidades sociales no se satisfacen adecuadamente, la persona puede mostrar reacia, antagonismo y hostilidad hacia quienes la rodean.
- Necesidades de autoestima, estas necesidades se asocian con la forma en que una persona se percibe y valora a sí misma, lo que implica la autoevaluación y la autoestima. Engloban la sensación de seguridad en uno mismo, la confianza en sus propias habilidades, el deseo de obtener

aprobación y reconocimiento social, la búsqueda de estatus, prestigio, reputación y consideración por parte de otras personas de su entorno.

- Necesidades de autorrealización, estas son las necesidades más elevadas dentro de la jerarquía de las necesidades humanas, situadas en su punto más alto. Estas necesidades motivan a las personas a desarrollar completamente su propio potencial y alcanzar una realización plena a lo largo de su vida. Esta inclinación se manifiesta a través del deseo de superarse constantemente y de lograr la plenitud de las capacidades individuales. Las necesidades de autorrealización están relacionadas con la autonomía, la independencia, el autocontrol, la competencia y plena realización del potencial humano y los talentos de cada individuo.

Teoría de dos Factores de Herzberg. (Chiavenato, 2011) plantea que esta teoría de la motivación depende de dos factores: (a) factores higiénicos y (b) factores motivacionales.

(a) Factores higiénicos. Corresponde a las condiciones que rodean a un individuo en su entorno laboral, en otras palabras, abarcan aspectos como las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el nivel salarial, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, la supervisión que se le brinda, el ambiente de relaciones entre la dirección y los trabajadores, las regulaciones y/o políticas internas, las oportunidades disponibles, entre otros. Estos elementos se enmarcan en la perspectiva ambiental y han sido tradicionalmente utilizados por las organizaciones para intentar motivar a sus empleados. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. (Chiavenato, 2011)

El término "higiene" refleja claramente su naturaleza preventiva y de protección, ya que su propósito principal es evitar que surjan fuentes de insatisfacción en el entorno laboral o amenazas potenciales para el equilibrio del mismo. Cuando estos factores se encuentran en un nivel óptimo, su impacto se limita a prevenir la insatisfacción, ya que su influencia en el comportamiento no logra generar un aumento sustancial y duradero en la satisfacción. Sin embargo, cuando estos factores son deficientes, provocan insatisfacción y se conocen como factores generadores de insatisfacción. (Robbins y Judge, 2009). Estos factores son:

- Condiciones de trabajo y comodidad
- Políticas de la organización y la administración
- Relaciones laborales
- Competencias del supervisor
- Remuneración
- Permanencia y estabilidad en el cargo

(b) Factores motivacionales. Estos factores están relacionados con la esencia del puesto de trabajo, las responsabilidades y las actividades asociadas al cargo en sí. Tienen el efecto de generar una satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta alcanzar niveles de excelencia, en otras palabras, muy por encima de los niveles habituales. La noción de motivación engloba sentimientos de logro personal, desarrollo y reconocimiento profesional, que se manifiestan en la ejecución de tareas y actividades que representan un desafío significativo y tienen un alto valor en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son efectivos, elevan los niveles de satisfacción. Por estas razones, se les denomina factores generadores de satisfacción

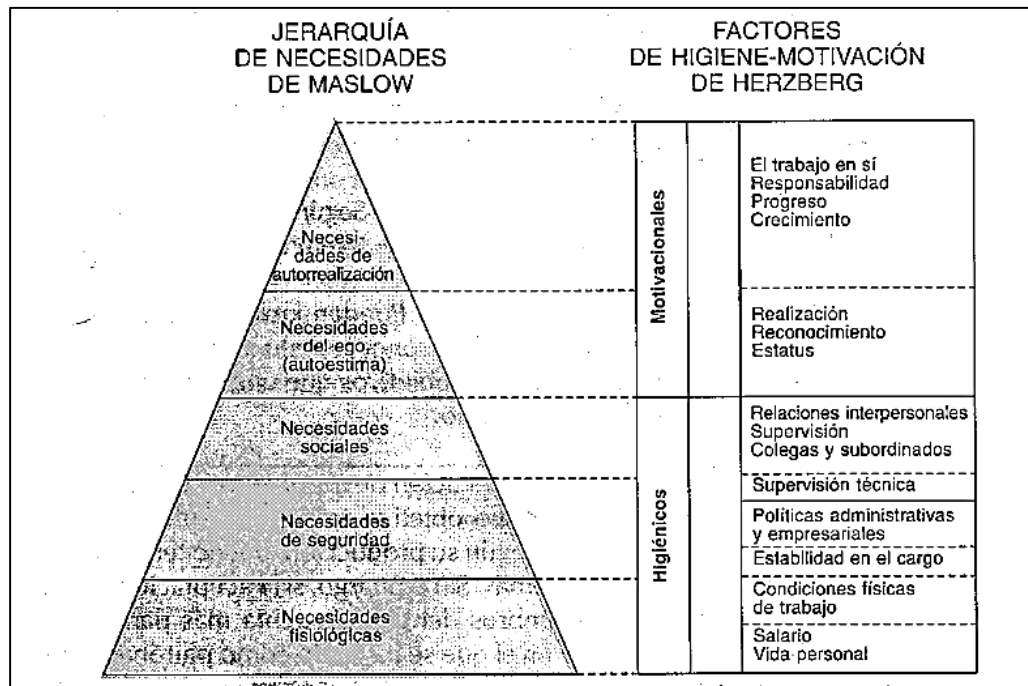
(Robbins y Judge, 2009). Comprenden el contenido del cargo, incluyendo lo siguiente:

- Delegación de responsabilidad
- Autonomía en la toma de decisiones sobre cómo realizar el trabajo
- Promociones o ascensos
- Utilización plena de habilidades personales
- Establecer los objetivos y la evaluación de estos.
- Simplificación del cargo
- Ampliación del cargo (horizontal o verticalmente)

Modelo Situacional de Motivación, de Vroom. Este modelo toma la teoría de necesidades de Maslow y la teoría de dos factores de Herzberg, y realiza una comparación entre ellas, llegando a una conclusión de que ambas se apoyan en la premisa implícita de que existe una mejor forma de motivar a las personas, ya sea mediante la pirámide de las necesidades humanas, o a través de los factores motivacionales.

Figura 10

Comparación de los modelos de motivación de Maslow y Herzberg



Nota: Las necesidades secundarias están relacionadas a los factores motivacionales, el enfoque en ello genera satisfacción en los colaboradores. (Chiavenato, 2011, p. 79)

Vroom formuló una teoría de la motivación que rompe con las ideas preconcebidas y toma en cuenta las diferencias personales. Su teoría se enfoca exclusivamente en la motivación para llevar a cabo acciones productivas. Según Vroom, en cada persona existen tres elementos que influyen en la motivación para la acción productiva:

- Los objetivos individuales, consiste en la fuerza de voluntad que tiene una persona para alcanzar los objetivos.
- La percepción que tiene una persona sobre la relación entre su productividad y la realización de sus objetivos personales.

- La capacidad percibida por el individuo para influir en su propio nivel de productividad, basada en su creencia de poder hacerlo.

Teoría de las Necesidades de McClelland. (Robbins y Judge, 2009)

afirma que esta teoría se enfoca en tres necesidades: logro, poder y afiliación.

- Necesidad de logro (nLog), energía que impulsa por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo.
- Necesidad de poder (nPod), es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no lo hubieran hecho por sí mismos.
- Necesidad de afiliación (nAfi), anhelo de crear y mantener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

Esta teoría adopta un enfoque en el cual cada individuo tiene necesidades personales distintas que deben ser abordadas de manera individualizada. Es aconsejable no solo comprender las necesidades personales de cada integrante del equipo de trabajo, sino también las necesidades del grupo en su conjunto. (Robbins y Judge, 2009)

Es importante realizar un análisis desde lo particular hasta lo general para evaluar el nivel de satisfacción que se alcanza en las funciones desempeñadas en el lugar de trabajo. Todo ello con la finalidad de satisfacer las expectativas de estas necesidades identificadas, lo que promoverá un aumento en la motivación y, en consecuencia, se lograrán mejores resultados en términos de productividad. (Benavides, 2013)

Clasificación de la Motivación del Personal.

Para (Fischman, 2014) existe dos tipos de motivación, la motivación extrínseca que se basa en factores externos que recae en el impulso para hacer

algo, mientras que la motivación intrínseca se basa en factores internos que impulsa a una persona a hacer algo y estos suelen ser más duraderos.

Motivación Extrínseca. Se refiere a la energía que se obtiene de factores que viene de fuera, en otras palabras, la que procede del exterior, de una fuente tercera como: incentivos, recompensas, reconocimientos, castigos, bonos, premios, diplomas (trofeos), evaluaciones (notas), entre otros. (Fischman, 2014)

Asimismo, el autor indica que la motivación extrínseca puede ser efectiva si se desea motivar a las personas a corto plazo, sin embargo, se corre el riesgo de que esta puede tener un impacto negativo en la motivación extrínseca a largo plazo (Fischman, 2014). Por esta razón, según numerosos especialistas en el campo de la motivación, este tipo de motivación suele relacionarse con los logros y las recompensas ofrecidas por la organización, pero está gradualmente perdiendo relevancia con el paso del tiempo y tiende a desvanecerse. (Benavides, 2013)

Asimismo, los autores concuerdan que las características de la motivación extrínseca son los siguientes:

- La motivación se origina por un impulso ocasionados por factores externos.
- Tiene un incentivo externo como motivador.
- Puede impactar negativamente en la motivación intrínseca a largo plazo.
- En caso que se controle y maneje bien los motivadores extrínsecos puede llegar a tener un impacto positivo en la motivación extrínseca a largo plazo.

Motivación Intrínseca. La motivación intrínseca “es aquella que surge gracias a la satisfacción que aporta una tarea en su ejecución. Se trata de una motivación propia que viene con la persona, que se auto estimula y que no requiere de una tercera fuente” (Fischman, 2014, p.30).

Además, señala que el autor que este tipo de motivación es impulsado por recompensas internas, en otras palabras, el motivador que es fuente de energía para un comportamiento se origina de la propia persona y no es influenciada por factores externos. Con esto se da a entender que la motivación intrínseca proviene únicamente de uno mismo, y no de motivadores externos como incentivos, premios, y otros que se explicaron en párrafos anteriores.

(Benavides, 2013) describe algunas características de la motivación intrínseca, las cuales se presentan a continuación:

- Su respuesta se enfoca a la satisfacción, orgullo y realización personal.
- Surge de forma voluntaria y no de un incentivo externo.
- Se enfoca en la autorrealización y el desarrollo personal.
- Llevar acabo las tareas es su recompensa.
- Considerado como la más efectiva para motivar al personal a largo plazo.
- De acuerdo a como se controle y/o gestione los factores motivacionales, puede ser complementaria a la motivación extrínseca.

En definitiva, este tipo de motivación es considerado como la más efectiva, y la que se emplean en organizaciones actuales, sin embargo, al equilibrar ambos tipos de motivación, se logrará alcanzar un alto rendimiento y una satisfacción laboral plena en los trabajadores.

Dimensiones de la Motivación Laboral.

Este constructo será estudiado entorno a sus tres dimensiones planteados en la teoría de McClelland, las cuales son: Necesidad de logro, necesidad de afiliación y finalmente necesidad de poder (Vélez, 2008).

DI. Necesidad de Logro. Consiste en la aspiración que tiene una persona para alcanzar sus metas y objetivos desafiantes, superar obstáculos y obtener éxito en tareas y actividades particulares. Asimismo, impulsa a las personas a esforzarse y a buscar situaciones en las que puedan destacar y demostrar sus habilidades y competencias (Vélez, 2008). Esta dimensión se asocia a la teoría de las tres necesidades de McClelland.

Asimismo, el autor señala que las personas que poseen alta necesidad de logro se caracterizan por:

- Trabajar solos o rodeados de profesionales competentes y con altas capacidades.
- Buscan reconocimiento de los demás.
- Suelen estar en constante desarrollo profesional
- Se enfocan en ampliar sus habilidades y competencias.
- Buscan desempeñarse cada vez mejor en su área de trabajo.
- Suelen ser muy exigentes con sus compañeros de trabajo.

Además, (Alles, 2015) agrega que, para aumentar la motivación del logro en los colaboradores, se pueden aplicar estrategias como:

- Establecer objetivos claros y desafiantes.
- Brindar retroalimentación constantemente.
- El reconocimiento a los colaboradores por sus logros alcanzados.

- Brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento personal y profesional a los colaboradores.

D2. Necesidad de Afiliación. Consiste en la necesidad que presentan los colaboradores para crear y mantener relaciones interpersonales positivas con su entorno y de sentirse parte de un grupo en la organización (Vélez, 2008).

El autor resalta que los colaboradores que presentan alta necesidad de afiliación se caracterizan por lo siguiente:

- Son más colaborativos y le gusta trabajar en equipo.
- Poseen habilidades de cooperación.
- Se esfuerzan por entablar una buena comunicación con los demás.
- Le gusta crear relaciones de amistad duraderas.
- Trabajan en base a normas establecidas la organización y se enfoca en alcanzar su mejor desempeño.
- Poseen la capacidad de resolver conflictos.
- Son personas más empáticas y comprensivas con los de su entorno.

D3. Necesidad de Poder. Se refiere a la necesidad de tener control y autoridad sobre el trabajo y el entorno. Los colaboradores con alta necesidad de poder se caracterizan por ser más ambiciosas y se enfocan en buscar posiciones de liderazgo (Vélez, 2008).

Entre otras características de necesidad de poder que el autor describe son los siguientes:

- Suelen tener el control y dominio sobre los demás.
- Son efectivos en roles de liderazgo.
- Demuestran efectividad en la toma de decisiones en situaciones difíciles.

- Presentan dificultades en asumir fracasos, situaciones de frustración o derrota.
- Si en caso la necesidad de poder se lleva al extremo, la persona tiende a caer con facilidad en el estrés y otros problemas asociados a la salud.

En base a todo explicado anteriormente, es importante señalar que la necesidad de poder puede ser diferente entre las personas, puesto que no todos comparten la misma necesidad de ejercer control y dominio sobre otros. Asimismo, es necesario encontrar un equilibrio entre la necesidad de poder y la necesidad de afiliación para alcanzar metas y objetivos compartidas.

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

2.3.1. Condiciones Laborales

(Chiavenato, 2011) sostiene que las condiciones laborales son “todas las circunstancias y características en las que los empleados desempeñan sus funciones, incluyendo aspectos como el entorno físico, las políticas de recursos humanos, la jornada laboral, entre otros” (p.475).

Las condiciones laborales de trabajo se definen como el “medio físico y organizativo donde se desarrollan actividades de trabajo, correspondientes a la relación entre empleado y empleador” (Benavides, 2013, p. 235).

Dimensiones.

D1. Condiciones Ambientales de Trabajo. Se define como “las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización, en otras palabras, es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo” (Chiavenato, 2001, p.482).

D2. Condiciones de Tiempo. (Chiavenato, 2011) sostiene que esta dimensión se refiere al lapso de tiempo que un trabajador permanece en el

lugar de trabajo o en la organización, sujeto a las instrucciones de su supervisor y las tareas que realiza de acuerdo con las normativas laborales y los estándares de seguridad necesarios.

D3. Condiciones Sociales. (Chiavenato, 2011) define conceptualmente a las condiciones sociales como el “conjunto de aspectos sociales y relacionales que rodean el trabajo y pueden afectar la calidad de vida de los trabajadores dentro de una organización” (p. 264).

2.3.2. Motivación Laboral

(Chiavenato, 2017) define a la motivación como “el impulso interno que lleva a una persona a realizar una actividad, con dedicación, interés y esfuerzo, con el propósito de alcanzar ciertos objetivos organizacionales o personales, y que es influido por factores que satisfacen sus necesidades y deseos” (p.52)

Desde el punto de vista de la psicología la motivación se define como “el conjunto de factores dinámicos teniendo una acita fuente activa que impulsan el comportamiento de un individuo hacia un objetivo determinado” (Napolitano, 2018, p. 15).

Dimensiones.

Necesidad de Logro. Se define como la “aspiración de una persona a alcanzar metas desafiantes, superar obstáculos y obtener éxito en tareas y actividades específicas. Además, impulsa a los individuos a esforzarse y a buscar situaciones en las que puedan destacar y demostrar sus habilidades y competencias” (Vélez, 2008, p.35).

Necesidad de Afiliación. Se refiere a la “necesidad de los trabajadores de crear y mantener relaciones interpersonales positivas y de sentirse parte de un grupo en el lugar de trabajo” (Vélez, 2008, p.38).

Necesidad de Poder. Consiste en la “necesidad de tener control y autoridad sobre el trabajo y el entorno. Las personas con alta necesidad de poder tienden a ser más ambiciosas y a buscar posiciones de liderazgo” (Vélez, 2008, p.40).

Capítulo III

Hipótesis

3.1.Hipótesis General

Existe relación significativa entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

3.2. Hipótesis Específicos

HE 1

Existe relación significativa entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

HE 2

Existe relación significativa entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

HE 3

Existe relación significativa entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

3.3. Variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Condiciones laborales	(Chiavenato, 2011) define a las condiciones laborales como “todas las circunstancias y características en las que los empleados desempeñan sus funciones, incluyendo aspectos como el entorno físico, las políticas de recursos humanos, la jornada laboral, entre otros” (p.475).	La medición de la variable condiciones laborales será mediante un cuestionario, que será diseñado entorno a sus tres dimensiones: Condiciones ambientales de trabajo, de tiempo y sociales; la cual estará comprendido por 15 ítems (escala de Likert-cinco niveles), a fin de establecer la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación.	D1. Condiciones ambientales de trabajo D2. Condiciones de tiempo D3. Condiciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iluminación favorable ▪ Ruido ▪ Temperatura adecuada ▪ Muebles y equipos adecuados ▪ Seguridad del sistema eléctrico ▪ Duración de la jornada laboral ▪ Facilidad mediante horario flexible ▪ Permisos y licencias ▪ Compensación por horas extras ▪ Periodos de descanso ▪ Reconocimiento por mi superior y compañeros de trabajo ▪ El puesto de trabajo proporciona prestigio social ▪ Relaciones personales en el lugar de trabajo ▪ Participación en la toma de decisiones ▪ Equilibrio entre la vida laboral y personal 	Ordinal
Variable 2: Motivación laboral	(Chiavenato, 2017) define a la motivación como “el impulso interno que lleva a una persona a realizar una actividad, con dedicación, interés y esfuerzo, con el propósito de alcanzar ciertos objetivos organizacionales o personales, y que es influido por factores que satisfacen sus necesidades y deseos” (p.52)	La medición de la variable motivación laboral será mediante un cuestionario, que será diseñado entorno a sus tres dimensiones: Necesidades de logro, de afiliación y de poder; la cual estará comprendido por 15 ítems (escala de Likert-cinco niveles), a fin de establecer la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación.	D1. Necesidad de logro D2. Necesidad de Afiliación D3. Necesidad de poder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigente en la realización de las tareas ▪ Desarrollo profesional constantemente ▪ Enfoque a alcanzar las metas y objetivos compartidos. ▪ Trabajo rodeado con profesionales competentes ▪ Desempeño cada vez mejor en su área de trabajo ▪ Cooperación y trabajo en equipo ▪ Relaciones de amistad duraderas. ▪ Capacidad de resolver conflictos. ▪ Empatía y comprensión con los demás. ▪ Trabajo en base a las normas establecidas por la organización ▪ Efectividad en roles de liderazgo ▪ Efectividad en la toma de decisiones en situaciones difíciles ▪ Dificultad en asumir fracasos ▪ Control y dominio sobre los demás. ▪ Problemas de estrés 	Ordinal

Nota: Elaboración propia en base a la bibliografía recaba sobre las variables de estudio.

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método de Investigación

La presente tesis tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que se empleó la recopilación de datos con el propósito de verificar y/o comprobar las hipótesis mediante la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de identificar patrones de comportamiento y validar teorías. (Hernández et al., 2014)

Investigación Científica.

El proceso de investigación se llevó a cabo de manera metódica y sistemática, con el propósito de abordar una pregunta específica y generar nuevo conocimiento científico que proporcionó respuestas a dicha interrogante. Por lo tanto, la presente tesis se enmarca dentro de una investigación científica que empleó los siguientes métodos.

Método Científico.

La presente tesis utilizó como método general el método científico, la cual consiste en una serie de etapas, técnicas y procedimientos que ayuda a estructurar una investigación, desde la formulación del problema hasta resolverlo a través de la contrastación de hipótesis. (Arias, 2012) señala que el método científico comprende

los siguientes pasos: (1) observación, (2) formulación del problema, (3) formulación de hipótesis, (4) verificación, (5) análisis y (6) conclusión.

Método Hipotético Deductivo.

El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que ayudó a dar respuesta a los problemas formulados mediante la verificación de las hipótesis. En otras palabras, nos permitió formular las hipótesis, para luego comprobarlas y/o rechazarlas a través de la observación y deducción de implicancias lógicas.

Método Estadístico.

Se utilizó el método estadístico, puesto que se centra en el uso de herramientas estadísticas para el procesamiento y análisis de datos, con la finalidad de obtener resultados significativos. Además, ayudó a recopilar, organizar, analizar e interpretar los datos numéricos, a fin de realizar generalizaciones o inferencias estadísticas.

4.2. Tipo de Investigación

La presente tesis se inclinó al tipo de investigación básica, puesto que su finalidad principal es ampliar los conocimientos en el campo de las ciencias sociales y probar teorías.

Investigación de tipo básica, se denomina “investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (Gomez, 2012, p.63).

4.3. Nivel de Investigación

Entendiendo al nivel de investigación como el grado de profundidad con el que se llevará a cabo un estudio.

La presente tesis fue de nivel correlacional (no causal), la cual tiene como propósito evaluar el nivel de relación o asociación (sin implicar causalidad) que

existe entre dos o más variables. En este tipo de estudios, se comienza por medir las variables y posteriormente, a través de pruebas de hipótesis correlacionales y la utilización de técnicas estadísticas, se calcula la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de manera directa relaciones causales, puede ofrecer pistas acerca de las posibles causas subyacentes de un fenómeno. (Arias, 2012)

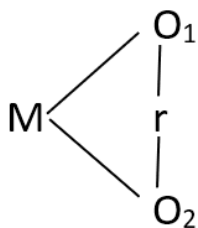
4.4. Diseño de Investigación

Considerando un nivel de investigación correlacional, el diseño de estudio al cual optaremos fue no experimental – transaccional. Al ser no experimental se observaron las variables en su entorno natural, sin ningún tipo de alteración intencionada. Además, fue transeccional debido a que la recolección de datos se realizó en un momento determinado.

Diseño no experimental se refiere a “cuando no se realiza una manipulación deliberada de variables, no se tiene un control de las condiciones ni un grupo equivalente de comparación” (Gomez, 2012, p.55).

Asimismo, (Hernández et al., 2014) afirma que las investigaciones transeccionales “se centran en describir las variables y analizar su interacción en un único momento, en otras palabras, es como *tomar una fotografía*” (p.187).

Esquema de estudios no experimentales transeccionales:



M= muestra

O1= Condiciones laborales (observación 1)

O2= Motivación laboral (observación 2)

R= Relación

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población

Antes de definir el tamaño poblacional, procedemos a definir conceptualmente el término *población*, para ello citamos a (Hernández et al., 2014) la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Asimismo, establece que la población puede ser finita (población conocida) o infinita (población no conocida), por tanto, para la presente tesis se empleó la población finita o conocida, la cual estuvo conformado por 21 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Agencia Pilcomayo. Por la autorización obtenida por la entidad financiera mencionada, se tuvo acceso a la información detalla de cargos y/o áreas según su estructura organica.

Tabla 3

Distribución poblacional por áreas

Cargos	Cantidad
Área de administración	2
Área de créditos	14
Área de operaciones	05
Total	21

Nota: Información brindada por la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo.

4.5.2. Muestra

Entendemos a la muestra como “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad

de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (Tamayo y Tamayo, 2003, p.176).

Además, señala el autor que la muestra entendida como un sub conjunto representativa de la población, es calculada con la finalidad de incurrir a menores gastos de recursos y esfuerzos para llevar a cabo una investigación. Esto es óptimo para poblaciones grandes, no obstante, en la presente se trabajó con la totalidad de elementos o sujetos que conforman la población, puesto que el tamaño poblacional es reducido.

En otras palabras, se empleó la muestra censal. Entendida como una técnica de muestreo que implica realizar el estudio sobre toda la población u universo de estudio (21 trabajadores de la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo).

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La principal técnica de recolección de datos fue la encuesta. La cual consiste en un proceso que tiene como finalidad recopilar información (opinión, características, actitudes, creencias, otros) mediante preguntas orientadas a un tema en específico. (Gomez, 2012)

Para ello, el procedimiento incluye lo siguiente:

- Solicitud de permiso para la aplicación de las encuestas a la administración de la agencia.
- Aplicación de la encuesta en los tiempos permitidos por la administración.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento de recogida de datos fue el cuestionario, ya que hasta la actualidad ha demostrado ser efectivo en los resultados en diversos estudios.

El cuestionario es considerado como la mejor herramienta o instrumento de recolección de datos en el campo de las ciencias sociales, la cual consta de preguntas diseñadas cuidadosamente, con la finalidad de acopiar información específica de los participantes de estudio (Arias, 2012). Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas, esto va depender del objetivo que persigue la investigación.

En ese sentido, se diseñó dos cuestionarios, la primera consta de quince (15) ítems que estuvo orientado a la medición de la primera variable (condiciones laborales). Por otro lado, el segundo cuestionario consta de quince (15) ítems que estuvo enfocado a la medición de la segunda variable (motivación laboral); ambos utilizaron la escala de valorización tipo Likert (cinco niveles), tal como se muestra a continuación:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Indiferente
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Además, los cuestionarios diseñados pasaron por una prueba de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, y la validez a través de juicios de expertos, todo ello con la finalidad de obtener calidad de datos.

Confiabilidad de los Instrumentos.

Se procede a medir la confiabilidad de los instrumentos de medición con la finalidad de que su aplicación repetida al mismo sujeto produzca resultados iguales, esto ayudó a lograr la precisión de los datos, lo que garantiza la confiabilidad de los resultados finales.

Para hallar el nivel de confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach y para el procesamiento de datos el programa estadístico Spss v26. En seguida se muestra los criterios de interpretación a utilizar.

Tabla 4

Criterios de interpretación alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota: En instrumentos que midan eventos de ciencias sociales, el índice obtenido debe ser mayor a 0.70. (Hurtado, 2012)

Luego, se realizó una encuesta piloto a 10 trabajadores de la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo, los resultados fueron lo siguiente:

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: El valor 10 indica la cantidad de personas encuestadas.

Confiabilidad del Primer Instrumento. Los resultados del procesamiento de datos fue el siguiente.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	15

El índice obtenido es de 0.867, ubicándose en el rango comprendido de 0.81 a 1.00, lo cual se interpreta como un nivel muy alto de confiabilidad para el primer cuestionario condiciones laborales.

Confiabilidad del Segundo Instrumento. En seguida se presenta los resultados obtenidos arrojados por el software Spss v26.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	15

El índice obtenido es de 0.920, ubicándose en el rango comprendido de 0.81 a 1.00, lo cual se interpreta como un nivel muy alto de confiabilidad para el segundo cuestionario motivación laboral.

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Después de haber realizado el trabajo de campo mediante la técnica de recolección de datos seleccionado (encuesta), se desarrolló el siguiente procedimiento.

Para el procesamiento de datos se realizó lo siguiente:

- Elección de la hoja de cálculo Excel, para organizar los datos.

- Elección del software estadístico (SPSS, en su versión 26 en español) para procesar los datos, mediante la utilización de coeficientes de correlación y otras técnicas estadísticas.

Para el análisis de datos se realizó lo siguiente:

- Se empleó la estadística descriptiva por datos agrupados, para presentar los datos de forma resumida mediante tablas y figuras.
- Análisis y prueba de normalidad, para conocer el estadístico de prueba más adecuado a la investigación.
- Contrastación de la hipótesis por medio del estadístico de prueba (estadística inferencial).

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente tesis es importante considerar como aspecto normativo el reglamento de grados y títulos y el reglamento de investigación de la Casa de Estudio Superior UPLA, que establece la estructura para investigaciones de enfoque cuantitativo, se considera respetar los derechos de autor realizando las citas correspondientes por el uso de los aportes teóricos considerados en los diferentes apartados del estudio. Asimismo, para garantizar la integridad y respeto por los participantes en el proceso de esta investigación, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Consentimiento informado, previo a la participación de los trabajadores en el proceso de encuesta, se obtuvo el consentimiento informado donde cada uno consignó que su participación fue de forma voluntaria y anónima.
- Confidencialidad, para garantizar la confidencialidad de la información brindada por los participantes, se tomó en cuenta en todo momento el resguardo de dicha información para proteger la identidad del personal involucrado.

- Beneficencia, la investigación tuvo un impacto positivo en la sociedad y se minimizó al máximo los riesgos para los participantes.
- En todo momento se mantuvo la privacidad de los participantes.

Capítulo V

Resultados

El presente capítulo tiene como propósito presentar y analizar los resultados obtenidos que se centró en establecer la relación que existe entre condiciones laborales y motivación de los colaboradores de la CMAC Huancayo, periodo 2023. Se acopiaron datos de la totalidad de sujetos que conforman la población (muestra censal=21 colaboradores) y se realizó el procesamiento del mismo mediante el software estadístico Spss v26. En primera instancia se presenta los resultados del análisis descriptivo que comprende la medición de las variables de forma individual; luego, se presenta el análisis inferencial de los datos que releva la naturaleza y la fuerza de correlación entre condiciones laborales y motivación, para ello se empleó el coeficiente de correlación no paramétrica rho de Spearman. A continuación, se da pase a la presentación de resultados.

5.1. Descripción de los Resultados

5.1.1. Resultados de la Variable Condiciones Laborales

En esta sección se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo concerniente a la variable condiciones laborales y sus dimensiones:

(1) Condiciones ambientales de trabajo, (2) condiciones de tiempo y (3)

condiciones sociales. Además, para una mejor interpretación se empleó baremos que constituye tres niveles: Malo, regular y bueno.

Tabla 6

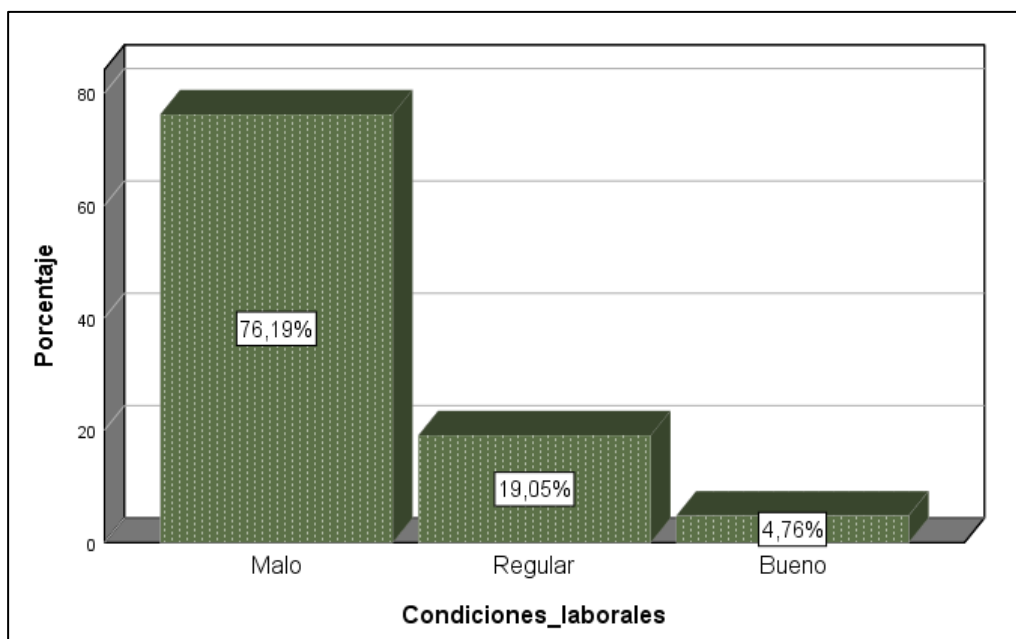
Condiciones laborales en la CMAC Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	16	76,2	76,2
	Regular	4	19,0	19,0
	Bueno	1	4,8	4,8
	Total	21	100,0	100,0

Nota: Resultados porcentuales de la aplicación de la encuesta. Elaboración propia.

Figura 11

Condiciones laborales en la CMAC Huancayo



Nota: Puntos porcentuales de la tabla 6.

Interpretación. Del total de encuestados, se encontró que en mayor proporción un 76.2% revelan que las condiciones laborales brindadas por la empresa son malas, mientras que, el 19.0% afirman que es regular, y, solo, el 4.8% señalan que es buena. Estas afirmaciones dan lugar a inferir que la gran

mayoría de los colaboradores consideran que las condiciones laborales en la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo son malas, en otras palabras, el entorno físico de trabajo, políticas de recursos humanos, jornada laboral, entre otros elementos que engloba el entorno físico y organizativo de trabajo son deficientes, por ende, insatisfactorios para dichos colaboradores.

Tabla 7

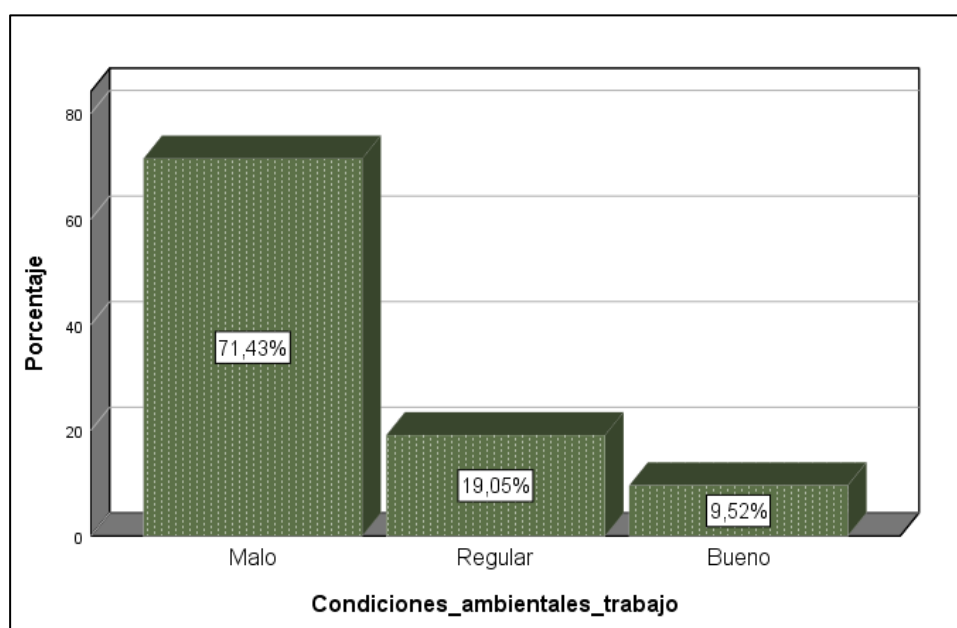
Condiciones ambientales de trabajo en la CMAC Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	15	71,4	71,4
	Regular	4	19,0	19,0
	Bueno	2	9,5	9,5
	Total	21	100,0	100,0

Nota: Resultados porcentuales de la aplicación de la encuesta. Elaboración propia.

Figura 12

Condiciones ambientales de trabajo en la CMAC Huancayo



Nota: Puntos porcentuales de la tabla 7.

Interpretación. Según la calificación del total de encuestados, un 71.4% consideran que las condiciones ambientales de trabajo son malas, mientras que, el 19.0% manifiestan que es regular, y, solo un 9.5% afirman que es bueno. Bajo estas afirmaciones se puede inferir que, en la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo, las condiciones ambientales de trabajo como el ruido, temperatura, iluminación, sistema eléctrico, mobiliario y equipos tecnológicos son inadecuados y perjudica el buen desenvolvimiento de los colaboradores.

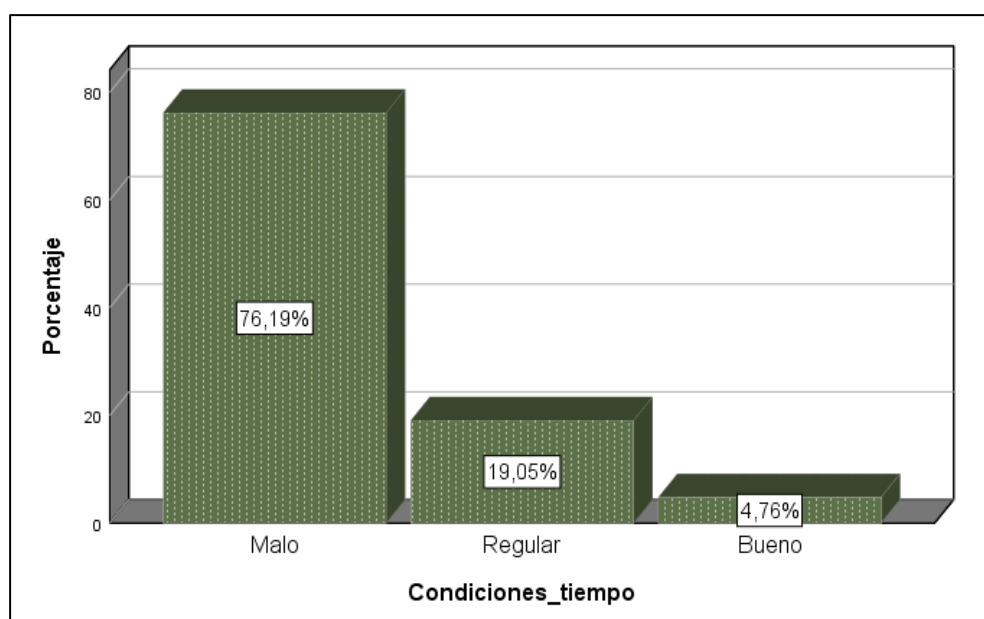
Tabla 8

Condiciones de tiempo en la CMAC Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	16	76,2	76,2
	Regular	4	19,0	19,0
	Bueno	1	4,8	4,8
Total		21	100,0	100,0

Nota: Resultados porcentuales de la aplicación de la encuesta. Elaboración propia.

Figura 13

Condiciones de tiempo en la CMAC Huancayo

Nota: Puntos porcentuales de la tabla 8.

Interpretación. Según la tabla 8 y figura 13, de un total de 21 colaboradores encuestados, se obtuvo que un 76.19% afirman que las condiciones de tiempo ofrecida por la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo es mala, mientras que, un 19.0% señalan que es regular, y, finalmente, solo un 4.8% consideran que es bueno. Con estos resultados se puede deducir que la mayoría de los colaboradores consideran que las condiciones de tiempo en la entidad financiera son malas, en otras palabras, condiciones como la duración de la jornada laboral, permisos, licencias, retribución por horas extras y horarios flexibles, no son gestionadas correctamente por la oficina competente.

Tabla 9

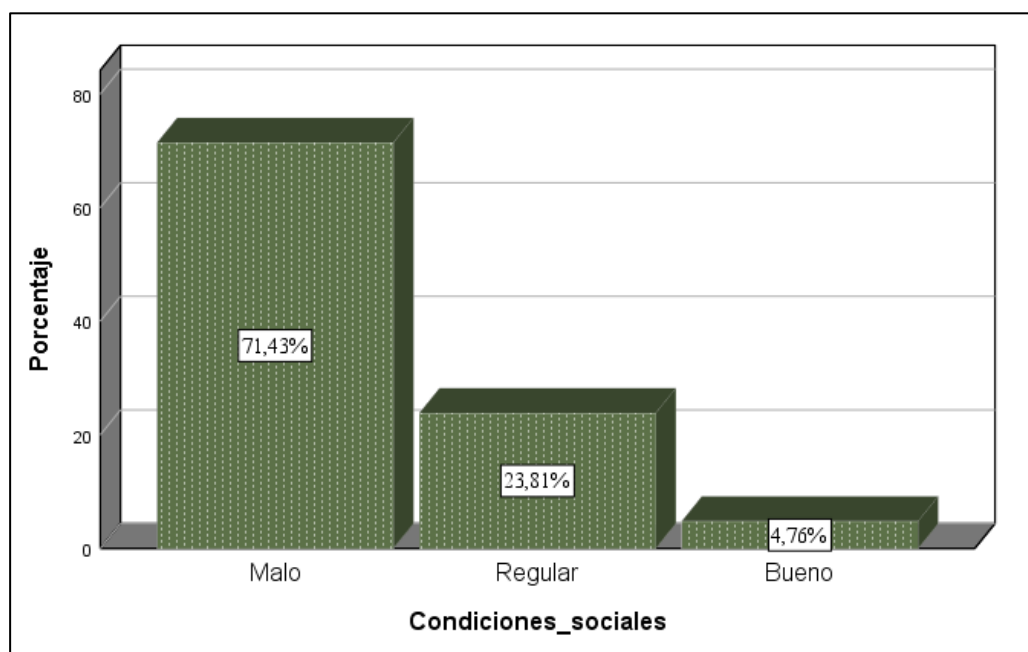
Condiciones sociales en la CMAC Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	15	71,4	71,4
	Regular	5	23,8	23,8
	Bueno	1	4,8	4,8
	Total	21	100,0	100,0

Nota: Resultados porcentuales de la aplicación de la encuesta. Elaboración propia.

Figura 14

Condiciones sociales en la CMAC Huancayo



Nota: Puntos porcentuales de la tabla 9.

Interpretación. Según la tabla 9 y figura 14, se aprecia lo siguiente:

El total de encuestados, un grupo considerable de 71.4% señalan que las condiciones sociales otorgados por la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo son malas, sin embargo, el 23.8% sostienen que es regular, y, por último, un 4.8% afirman que es buena. En base a ello, se infiere que la mayoría de los colaboradores de dicha entidad consideran que las condiciones sociales como el reconocimiento verbal o escrito, equilibrio entre la vida laboral con lo personal, prestigio social, relaciones interpersonales y participación en la toma de decisiones, no son manejadas de forma eficiente, lo que se presenta como un obstáculo para el desenvolvimiento de los colaboradores.

5.1.2. Resultados de la Variable Motivación Laboral

De la misma forma se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la variable motivación laboral y sus dimensiones (1) necesidad

de logro, (2) necesidad de afiliación y (3) necesidad de poder. Además, para una mejor interpretación se utilizó baremos que constituye tres niveles: Bajo, regular y alto.

Tabla 10

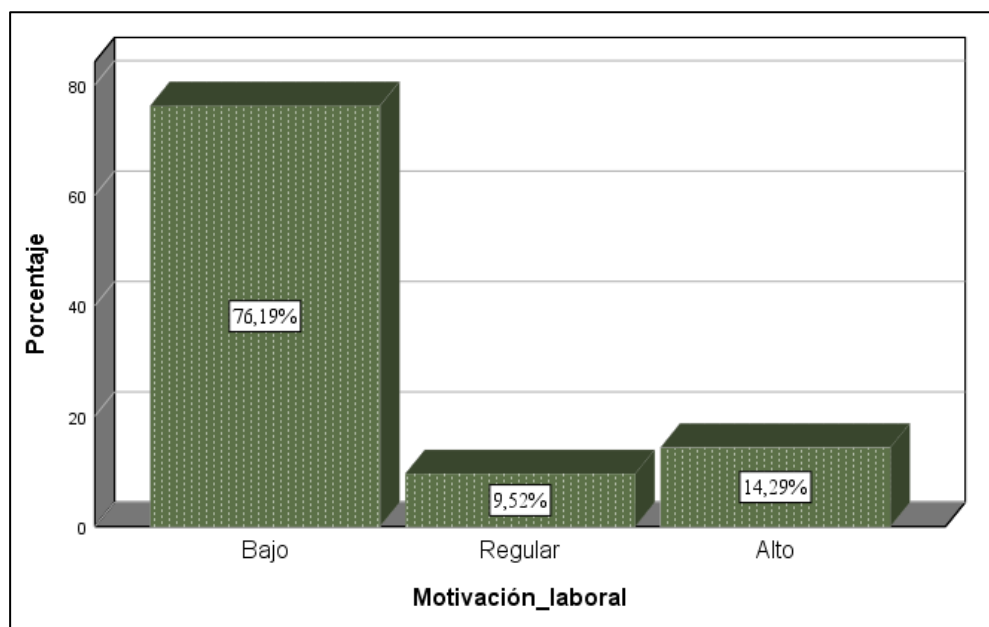
Motivación laboral en la CMAC Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	16	76,2	76,2
	Regular	2	9,5	9,5
	Alto	3	14,3	14,3
	Total	21	100,0	100,0

Nota: Resultados porcentuales de la aplicación de la encuesta. Elaboración propia.

Figura 15

Motivación laboral en la CMAC Huancayo



Nota: Puntos porcentuales de la tabla 10.

Interpretación. Del total de encuestados, se evidencia en mayor proporción un 76.2% de niveles bajos de motivación en los colaboradores de

la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo, mientras que, un 9.5% experimentan un nivel regular, y, finalmente, un 14.3% presentan niveles altos. En base a estos resultados se infiere que la mayoría de los colaboradores de la entidad experimentan bajos niveles de motivación en su entorno laboral, esto se refleja en la falta de entusiasmo, dedicación e interés al realizar sus actividades laborales.

Tabla 11

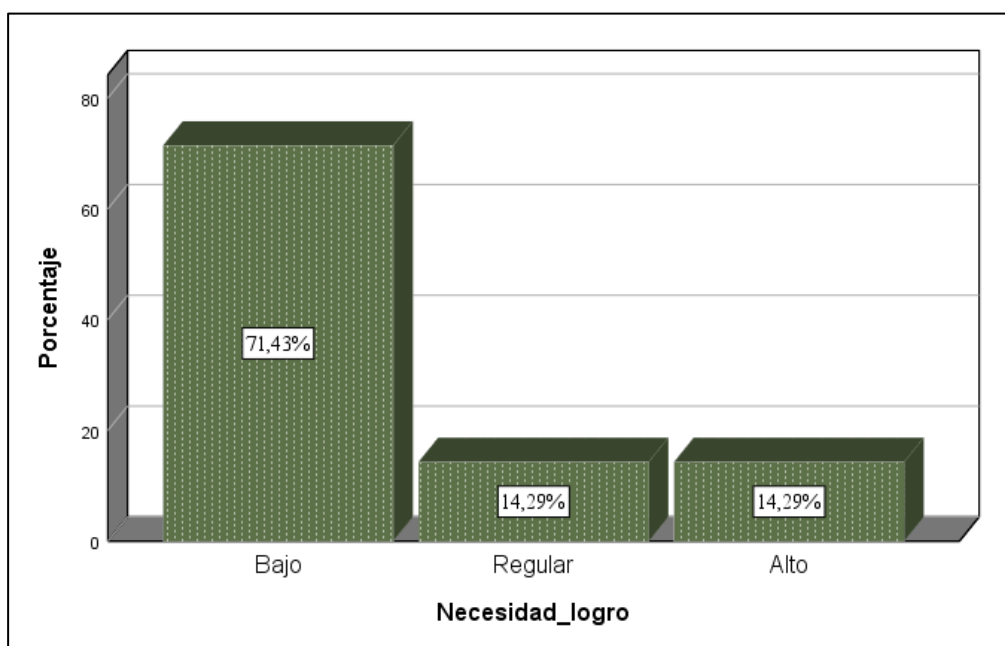
Necesidad de logro en los colaboradores de la CMAC Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	15	71,4	71,4
	Regular	3	14,3	14,3
	Alto	3	14,3	14,3
	Total	21	100,0	100,0

Nota: Resultados porcentuales de la aplicación de la encuesta. Elaboración propia.

Figura 16

Necesidad de logro en los colaboradores de la CMAC Huancayo



Nota: Puntos porcentuales de la tabla 11.

Interpretación. De total de colaboradores encuestados, se obtuvo que un 71.4% de estos presentan niveles bajos de necesidad de logro (alcanzar metas y objetivos en su entorno laboral), mientras que, un 14.3% muestran un nivel regular, y, por último, una cifra similar de 14.3% ostentan niveles altos. En base a estos resultados se infiere que, la mayoría de los colaboradores de la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo presentan niveles bajos de necesidad de logro, es decir, no experimentan una motivación fuerte para alcanzar metas y logros en su trabajo; por lo que, muestran menos interés en asumir desafíos, superarse a sí mismos y alcanzar objetivos ambiciosos.

Tabla 12

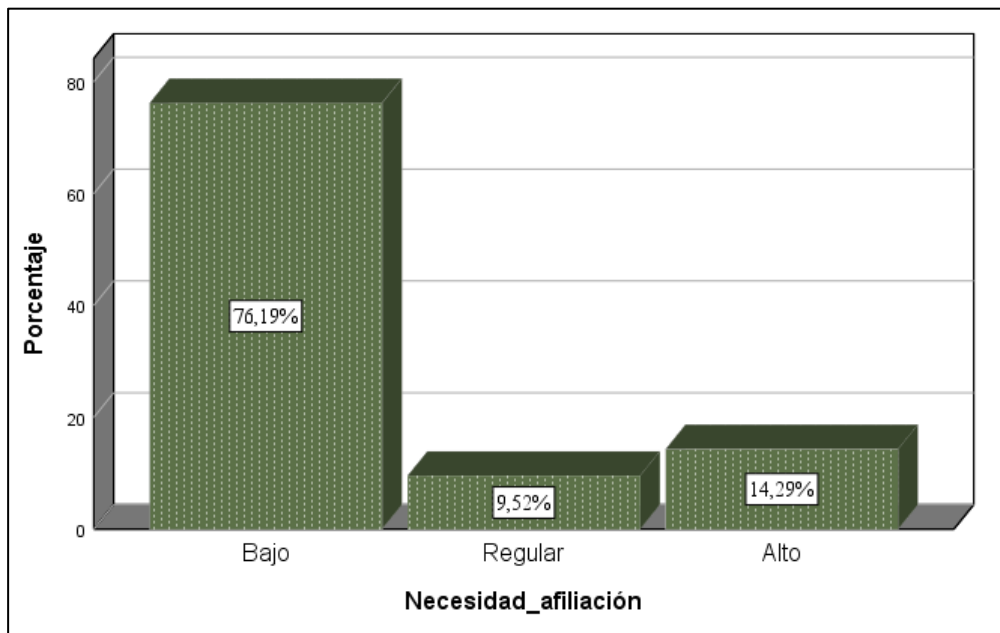
Necesidad de afiliación en los colaboradores de la CMAC Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	16	76,2	76,2
	Regular	2	9,5	9,5
	Alto	3	14,3	14,3
	Total	21	100,0	100,0

Nota: Resultados porcentuales de la aplicación de la encuesta. Elaboración propia.

Figura 17

Necesidad de afiliación en los colaboradores de la CMAC Huancayo



Nota: Puntos porcentuales de la tabla 12.

Interpretación. Según la calificación de los encuestados, existe un grupo considerable de 76.2% que presentan niveles bajos de necesidad de afiliación, sin embargo, solo un 9.5% muestran un nivel regular, y, finalmente un 14.3% ostentan niveles altos. En base a estos resultados se infiere que la mayoría de los colaboradores de la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo experimental niveles bajos de necesidad de afiliación, es decir, no sienten una necesidad fuerte de establecer relaciones sociales, buscar pertenencia y apoyo en su entorno laboral; lo que se refleja en el desinterés por relacionarse con sus compañeros de trabajo o buscar su aprobación y aceptación en el ámbito laboral.

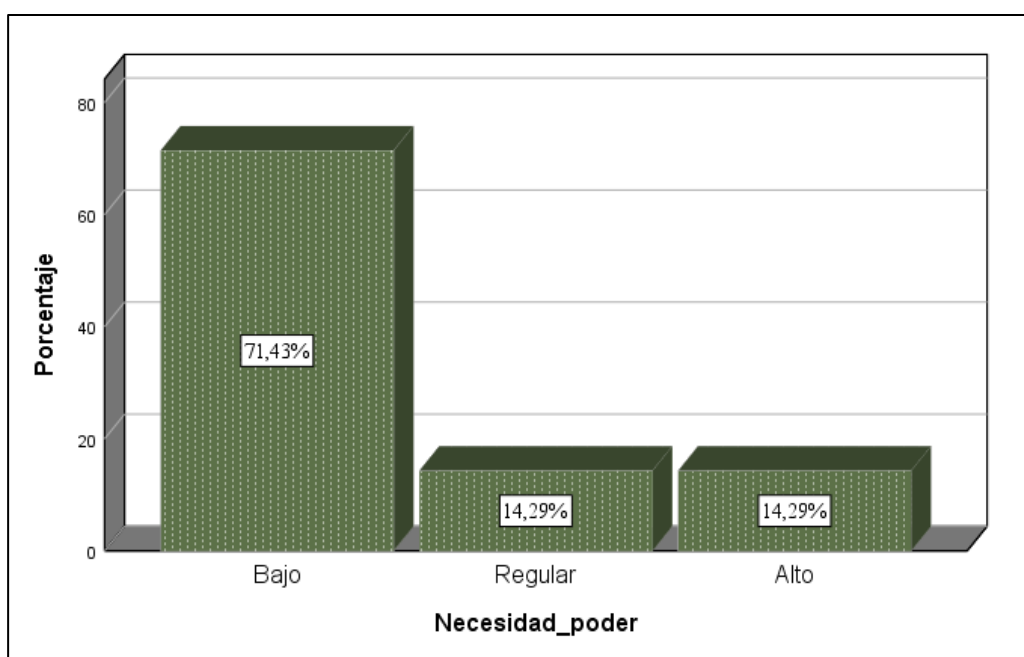
Tabla 13

Necesidad de poder en los colaboradores de la CMAC Huancayo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	15	71,4	71,4
	Regular	3	14,3	14,3
	Alto	3	14,3	14,3
	Total	21	100,0	100,0

Nota: Resultados porcentuales de la aplicación de la encuesta. Elaboración propia.

Figura 18

Necesidad de poder en los colaboradores de la CMAC Huancayo

Nota: Puntos porcentuales de la tabla 13.

Interpretación. De un total de 21 colaboradores encuestados, existe en mayor proporción niveles bajos de necesidad de poder con un valor porcentual de 71.4%, mientras que, el 14.3% presentan un nivel regular, y, una cifra similar de 14.3% ostentan niveles altos. En base a estas afirmaciones se infiere que la mayoría de los colaboradores de la CMAC Huancayo – Agencia

Pilcomayo presentan niveles bajos de necesidad de poder, es decir, no sienten la necesidad de ejercer influencia o control sobre sus compañeros de trabajo o colegas en su entorno laboral, lo que se refleja en la falta de interés en asumir roles de liderazgo, tomar decisiones importantes o buscar el control en situaciones laborales.

5.2. Contraste de Hipótesis

5.2.1. Prueba de Normalidad

Para realizar la prueba de normalidad de las variables, se utilizó el estadístico Shapiro – Wilk, ya que es el más apropiado para datos inferiores a cincuenta (<50). En seguida se presenta los resultados arrojados por el software estadístico Spss v26.

Tabla 14

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones laborales	,241	21	,002	,795	21	,001
Motivación laboral	,270	21	,000	,731	21	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados mostrados en la tabla 14, se da pase a verificar la existencia de normalidad de los datos, para ello, planteamos lo siguiente:

Ho: Existe distribución normal para las variables.

H1: No existe distribución normal para las variables.

Regla general.

Si el sig o p valor < 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho).

En cuanto a la primera variable condiciones laborales se halló un valor sig. 0.001, mientras que para la segunda variable motivación laboral se

encontró un valor sig. 0.000; ambos valores son inferiores a 0.05 (p valor < 0.05). Por tanto, según la regla general se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0), en otras palabras, se afirma que no existe distribución normal de los datos para ambas variables. En vista de ello, corresponde utilizar pruebas no paramétricas para la comprobación de las hipótesis.

El estadístico de prueba a emplear es la rho de Spearman, es una prueba no paramétrica, ideal para el análisis de relaciones entre dos variables con escala de medición ordinal.

5.2.2. Contraste de la Hipótesis General

Antes de proceder al contraste de las hipótesis, en la siguiente tabla se muestra los criterios de interpretación correspondiente al estadístico de prueba rho de Spearman.

Tabla 15

Criterios de interpretación rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Correlación negativa o inversa, mientras que una correlación positiva es directa. Tomado del libro de *Metodología de investigación* de Hernández et al., (2014)

Hipótesis General

Existe relación significativa entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Tabla 16

Correlación entre condiciones laborales y motivación de los colaboradores

			Condiciones laborales	Motivación laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,915** ,000
		N	21	21
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,915** ,000	1,000 .
		N	21	21

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

Nota. Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante las encuestas.

Interpretación. Según la tabla 16, el coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s=0.915$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), deduciéndose que dicho coeficiente es significativo, además, de acuerdo a los criterios de interpretación la relación es positiva muy alta.

Planteamiento de la Hipótesis.

Ho. No existe relación significativa entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Ha. Existe relación significativa entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Regla General.

Si p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Si p valor > 0.05 se rechaza la hipótesis alterna

Se obtuvo p valor = 0.000, inferior a 0.05 ($\text{sig. } 0.000 < \alpha = 0.05$), por tanto, se toma la decisión siguiente: existe suficiente fundamento estadístico para rechazar la hipótesis nula (H_0).

Conclusión Estadística. Existe relación significativa y directa ($\text{sig. } < 0.05$; $r_s = 0.915$) entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, periodo 2023; así como también, se verificó que dicha relación se da en un nivel muy alto.

5.2.3. Contraste de las Hipótesis Específicas**Hipótesis Específica 1.**

Existe relación significativa entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Tabla 17

Correlación entre condiciones ambientales de trabajo y motivación

			Condiciones ambientales de trabajo	Motivación laboral
Rho de Spearman	Condiciones ambientales de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

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

Nota. Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante las encuestas.

Interpretación. Según la tabla 17, el coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s=0.768$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), deduciéndose que dicho coeficiente es significativo, asimismo, de acuerdo a los criterios de interpretación la relación es positiva alta.

Planteamiento de la Hipótesis.

Ho. No existe relación significativa entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Ha. Existe relación significativa entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Regla General.

Si $p \text{ valor} < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Si $p \text{ valor} > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna

Se halló un valor sig. o $p \text{ valor} = 0.000$, inferior a 0.05 ($\text{sig.} 0.000 < \alpha=0.05$), en base a ello, se afirma lo siguiente: existe suficiente fundamento estadístico para rechazar la hipótesis nula (Ho).

Conclusión Estadística. Existe relación significativa y directa ($\text{sig.} < 0.05$; $r_s=0.768$) entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo, periodo 2023; así como también, se verificó que la relación existente se da en un nivel alto.

Hipótesis Específica 2.

Existe relación significativa entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Tabla 18

Correlación entre condiciones de tiempo y motivación de los colaboradores

			Condiciones de tiempo	Motivación laboral
Rho de Spearman	Condiciones de tiempo	Coefficiente de correlación	1,000	,916**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,916**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

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

Nota. Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante las encuestas.

Interpretación. Según la tabla 18, el coeficiente rho de Spearman encontrado es $r_s=0.916$ con un riesgo máximo del 1% (bilateral), deduciéndose que dicho coeficiente es significativo, además, de acuerdo a los criterios de interpretación la relación es positiva muy alta.

Planteamiento de la Hipótesis.

Ho. No existe relación significativa entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Ha. Existe relación significativa entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Regla General.

Si $p \text{ valor} < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

Si $p \text{ valor} > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna

Se encontró un valor sig. o p valor = 0.000, menor a 0.05 (sig.0.000 < $\alpha=0.05$), concerniente a ello, se afirma lo siguiente: existe suficiente fundamento estadístico para rechazar la hipótesis nula (H_0).

Conclusión Estadística. Existe relación significativa y directa (sig. < 0.05; $r_s=0.916$) entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo, periodo 2023; además, es preciso mencionar que la relación existente se da en un nivel muy alto.

Hipótesis Específica 3.

Existe relación significativa entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Tabla 19

Correlación entre condiciones sociales y motivación de los colaboradores

			Condiciones sociales	Motivación laboral
Rho de Spearman	Condiciones sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	21	21
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	21	21

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

Nota. Elaboración propia en base a los datos recolectados mediante las encuestas.

Interpretación. Según la tabla 19, el coeficiente rho de Spearman encontrado es $r_s=0.584$ con un riesgo máximo del 1% (bilateral), deduciéndose

que el coeficiente mencionado es significativo, además, de acuerdo a los criterios de interpretación la relación es positiva moderada.

Planteamiento de la Hipótesis.

Ho. No existe relación significativa entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Ha. Existe relación significativa entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

Regla General.

Si p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Si p valor > 0.05 se rechaza la hipótesis alterna

Se halló un valor sig. o p valor = 0.000, menor a 0.05 (sig.0.000 $< \alpha=0.05$), por tanto, se toma la decisión siguiente: existe suficiente fundamento estadístico para rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna (Ha).

Conclusión Estadística. Existe relación significativa y directa (sig. < 0.05 ; $r_s=0.584$) entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo, periodo 2023; asimismo, es preciso mencionar que la relación existente se da en un nivel moderado.

Análisis y Discusión de Resultados

En esta sección se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos en el marco de la investigación correlacional realizada. El objetivo general de la presente tesis fue establecer la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo, con el propósito de identificar patrones y/o asociaciones significativas que permitan comprender el comportamiento de las variables. Mediante el análisis de datos cuantitativos, se identificaron las correlaciones entre las variables, seguidamente, se resumen y discuten los hallazgos más importantes.

El desarrollo de la presente tesis estuvo sujeta a ciertas limitaciones y disponibilidad de información respecto a la unidad de análisis. A pesar de ello, se aplicó una prueba piloto a 10 sujetos, para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos de investigación. Los resultados de la prueba mediante el coeficiente alfa de Cronbach determinaron un nivel de confiabilidad muy alto para ambos instrumentos, dando un valor de 0.867 para el primer cuestionario Condiciones laborales y 0.920 para el segundo cuestionario motivación laboral. En esa medida, se procedió la aplicación de los cuestionarios sobre la totalidad de sujetos que conforman la muestra establecida (muestra censal).

Los resultados más relevantes del análisis descriptivo respecto a la primera variable condiciones laborales fue, de los 21 sujetos que participaron en el estudio, el 76.2% revelan que las condiciones laborales brindadas por la entidad son malas, lo cual significa que, el entorno físico de trabajo, las políticas de recursos humanos, jornada laboral, entre otros elementos que engloba el entorno físico y organizativo de trabajo son deficientes, por ende, insatisfactorios para los colaboradores.

Asimismo, los resultados descriptivos sobre sus dimensiones, en base a la muestra considerada de 21 sujetos que participaron en la investigación, para la primera dimensión

condiciones ambientales de trabajo, se encontró que un 71.4% consideran que las condiciones ambientales de trabajo son malas, lo que significa, el ruido, la temperatura, iluminación, sistema eléctrico, mobiliario y equipos tecnológicos son inadecuados y perjudica el buen desenvolvimiento de los colaboradores; seguido a ello, en cuanto a la segunda dimensión condiciones de tiempo, se identificó que un 76.19% de los sujetos afirman que las condiciones de tiempo ofrecida por la entidad es mala, en otras palabras, condiciones como la duración de la jornada laboral, permisos, licencias, retribución por horas extras y horarios flexibles, no son gestionadas correctamente por la oficina competente; finalmente, en caso de la tercera dimensión condiciones sociales, se identificó que un 71.4% sostienen que las condiciones sociales brindadas por la entidad son malas, lo cual significa que, el reconocimiento verbal o escrito, equilibrio entre la vida laboral con lo personal, prestigio social, relaciones interpersonales y participación en la toma de decisiones, no son manejadas de forma eficiente, lo que se refleja como un obstáculo y descontento en los colaboradores.

Concerniente a los resultados de la segunda variable motivación laboral, se identificó que de un total de 21 sujetos que participaron en el estudio, un 76.2% presentan niveles bajos de motivación, esto se refleja en la falta de entusiasmo, dedicación e interés al realizar sus actividades laborales.

En tanto, sobre los resultados más significativos de sus dimensiones, en base a la muestra determinada de 21 sujetos que participaron en el estudio; para la primera dimensión necesidad de logro, se encontró que un 71.4% presentan niveles bajos de necesidad de logro, es decir, no experimentan una motivación fuerte para alcanzar metas y logros en su trabajo, por lo que, muestran menos interés en asumir desafíos, superarse a sí mismos y alcanzar objetivos ambiciosos; en caso de la segunda dimensión necesidad de afiliación, un 76.2% presentan niveles bajos de necesidad de afiliación, es decir, no sienten una necesidad fuerte de establecer relaciones sociales, buscar pertenencia y apoyo en su entorno laboral; lo que se refleja en el

desinterés por relacionarse con sus compañeros de trabajo o buscar su aprobación y aceptación en el ámbito laboral; por último, para la tercera dimensión necesidad de poder, un 71.4% ostentan niveles bajos de necesidad de poder, es decir, no sienten la necesidad de ejercer influencia o control sobre sus compañeros de trabajo o colegas en su entorno laboral, lo que se refleja en la falta de interés en asumir roles de liderazgo, tomar decisiones importantes o buscar el control en situaciones laborales.

De igual forma, los resultados más relevantes del análisis inferencial permitieron cumplir con el objetivo general, para ello, se tuvo que realizar el contraste de la hipótesis general, que se basó en verificar si *existe relación significativa entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo*; se utilizó el estadístico de prueba rho de Spearman, mediante ella se determinó la veracidad de la hipótesis mencionada a un nivel de significancia del 0.01 ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.01$), así como también, se verificó que la relación existente se da en un nivel muy alto ($r_s = 0.915$), por tanto, es correcto afirmar que existe relación significativa y directa ($sig. < 0.05$; $r_s = 0.915$) entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores. Estos resultados coinciden con lo determinado por (Salamanca, 2018) en su estudio sobre condiciones laborales y bienestar de los trabajadores, donde sostiene que existe factores ambientales y psicosociales inmersos en las condiciones laborales que se relacionan con el bienestar de los trabajadores, esta relación resultó ser estadísticamente significativa $sig. 0.000 (p < 0.05)$; no obstante, los líderes de estas entidades no le brindan la importancia que se debe, por lo que se evidencia el malestar de sus colaboradores.

En estudio similar al nuestro, (Aguilar, 2020) encontró un resultado diferente: no existe relación significativa entre motivación y desempeño laboral ($r_s = 0.083, p > 0.05$), lo cual significa que, el deficiente desempeño laboral de los asesores de crédito de la financiera no se

debe a factores motivacionales; por lo que, sugieren realizar otros estudios respecto a esta variable (desempeño laboral) relacionado con otras variables diferentes a la motivación.

Por otro lado, (Cadena, 2019) en su estudio sobre Motivación y desempeño laboral, llegó a una conclusión que refuerza a la variable motivación laboral, donde revela que las necesidades de protección y seguridad, y necesidades de autorrealización son las que influyen en un 68% en la motivación del colaborador; además, se identificó que existe relación significativa entre motivación y desempeño laboral, por ende, un colaborador motivado tendrá niveles de desempeño altos.

Asimismo, para el cumplimiento del primer objetivo específico que se basó en Identificar la relación que existe entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, se procedió a realizar el contraste de la primera hipótesis específica que consistió en verificar si *existe relación significativa entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo*; se utilizó el estadístico de prueba rho de Spearman, mediante ella se determinó la veracidad de la hipótesis mencionada a un riesgo máximo del 1% ($sig. p. = 0.000 < \alpha = 0.01$), así como también, se verificó que la relación existente se da en un nivel alto ($r_s=0.768$), por tanto, es correcto afirmar que existe relación significativa y directa ($sig. < 0.05$; $r_s=0.768$) entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores. Estos resultados concuerdan con lo hallado por (Álvarez, 2021) en su estudio sobre condiciones ambientales y desempeño laboral, encontró que las condiciones ambientales de trabajo guardan una estrecha relación con el desempeño laboral ($r_s=0.641$, $p<0.05$), además la relación es directa, por tanto, afirman que mientras las condiciones ambientales sea las más adecuadas, el desempeño laboral será cada vez mejor en los colaboradores de la entidad.

Asimismo, (Miranda, 2018) en su estudio sobre Ambiente laboral y motivación del personal, llega a un resultado que refuerza al nuestro, donde revela que el ambiente laboral se relaciona con la motivación en un nivel intermedio, no obstante, se encontró que el 58% de trabajadores no se sienten motivados, y sustentan que ello se debe al pésimo ambiente laboral donde cumplen sus actividades laborales, y solo permanecen trabajando porque reciben incentivos laborales cada cierto tiempo.

En cuanto al cumplimiento del segundo objetivo específico que se basó en fijar la relación que existe entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, se procedió a realizar el contraste de la segunda hipótesis específica que consistió en verificar si *existe relación significativa entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la entidad mencionada*; se utilizó el estadístico de prueba rho de Spearman, mediante ella se determinó la veracidad de la hipótesis mencionada a un riesgo máximo del 1% ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.01$), además, es preciso mencionar que la relación existente se da en un nivel muy alto ($r_s = 0.916$), por tanto, es correcto afirmar que las condiciones de tiempo se relaciona de manera significativa y directa ($\text{sig.} < 0.05$; $r_s = 0.916$) con la motivación de los colaboradores. Estos resultados en cierta medida concuerdan con lo encontrado por (Piscoya y Cárdenas, 2022) quien sostiene que las condiciones de tiempo guardan relación con el desempeño laboral, dicha relación es significativa y moderada ($r_s = 0.637$; $p < 0.05$), lo cual significa que, mientras la jornada laboral no se respeta, y las horas extras no son retribuidos, el desempeño laboral de los trabajadores disminuirá.

En un estudio realizado por (Gómez, 2018) encontró un resultado que respalda al nuestro, donde la mayoría de trabajadores del rubro bancario se sienten motivados, ya que las cifras estadísticas superan el 80% del total de encuestados, esto debido a que gozan de beneficios

como: día libre por cumpleaños, flexibilidad en el horario, incentivos monetarios y facilidades mediante teletrabajo; lo que les motiva para desempeñarse eficientemente en sus labores.

Para finalizar, en cuanto al cumplimiento del tercer objetivo específico que se basó en analizar la relación que existe entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, se procedió a realizar el contraste de la tercera hipótesis específica que consistió en verificar si *existe relación significativa entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la entidad mencionada*; se utilizó el estadístico de prueba rho de Spearman, mediante ella se determinó la veracidad de la hipótesis mencionada a un riesgo máximo del 1% ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.01$), asimismo, es preciso mencionar que la relación existente se da en un nivel moderado ($r_s = 0.584$), por tanto, es correcto afirmar que las condiciones sociales se relaciona de forma significativa y directa ($\text{sig. } < 0.05$; $r_s = 0.584$) con la motivación de los colaboradores. (Piscoya y Cárdenas, 2022) encontró un resultado similar en su estudio sobre condiciones laborales y desempeño laboral, donde sostiene que la dimensión condiciones sociales se relaciona significativamente ($r_s = 0.488$; $p < 0.05$) con el desempeño laboral, dicha relación se da en un nivel bajo, lo que significa, en cierta forma si la entidad brinda buenas condiciones sociales, el desenvolvimiento de los colaboradores en sus actividades laborales se verá mejorado.

Conclusiones

La presente tesis, ha llevado a cabo una investigación exhaustiva sobre las condiciones laborales y motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo – Agencia Pilcomayo. Mediante un análisis de datos y revisión detallada de la literatura, se han extraído conclusiones significativas que permiten una comprensión profunda de la relación entre las condiciones laborales y motivación de los colaboradores. Seguidamente, se presentan las conclusiones claves de la investigación.

1. En cumplimiento del objetivo general, se encontró que existe relación significativa y directa (p valor < 0.05 ; $r_s=0.915$) entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo; así como también, se verificó que dicha relación se da en un nivel muy alto. Además, se halló que, en un 76.2% las condiciones laborales brindadas por la entidad son malas, y, por otro lado, existe la presencia de niveles bajos de motivación en los colaboradores en un 76.19%. En base a ello se afirma lo siguiente, mientras las condiciones laborales sean adecuadas, los niveles de motivación en los colaboradores se incrementarán.
2. En cuanto al primer objetivo específico, se afirma que existe relación significativa y directa (p valor < 0.05 ; $r_s=0.768$) entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo; asimismo, se verificó que la relación existente se da en un nivel alto. Estos resultados, conlleva a firma que mientras las condiciones ambientales de trabajo como ruido, temperatura, iluminación, sistema eléctrico, mobiliario y equipos tecnológicos sean adecuadas, la motivación en los colaboradores será cada vez más alto.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se afirma que las condiciones de tiempo se relacionan de forma significativa y directa (p valor < 0.05 ; $r_s=0.916$) con la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo; además, es preciso

mencionar que la relación mencionada se da en un nivel muy alto. A partir de estos resultados se infiere que mientras los colaboradores experimenten adecuadas condiciones de tiempo como la duración de la jornada laboral, permisos, licencias, retribución por horas extras y horarios flexibles, los niveles de motivación de los mismos aumentarán considerablemente.

4. Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico se afirma que, las condiciones sociales se relacionan de manera significativa y directa (p valor < 0.05 ; $r_s=0.584$) con la motivación de los colaboradores en la CMAC Huancayo; asimismo, es preciso mencionar que la relación existente se da en un nivel moderado. En base a ello, se infiere que en cierta medida si los colaboradores experimentan condiciones sociales adecuadas como reconocimiento verbal o escrito por sus logros o esfuerzo, equilibrio entre la vida laboral con lo personal, prestigio social, buenas relaciones interpersonales y oportunidad de participación en la toma de decisiones, la motivación en los mismos se presentará en niveles altos.

Recomendaciones

Las conclusiones presentadas anteriormente, ofrecen una perspectiva valiosa para la intervención efectiva y estratégica de los líderes de la CMAC Huancayo – agencia Pilcomayo, a fin de poder mejorar el entorno de trabajo y mantener niveles altos de motivación en los colaboradores. Seguidamente, se presentan las recomendaciones basadas en los hallazgos:

1. Dada la relación significativa y directa entre condiciones laborales y motivación, se recomienda llevar a cabo evaluaciones periódicas respecto a las condiciones laborales, considerando aspectos como ambiente físico, relaciones interpersonales, las políticas de recursos humanos y jornada laboral. Mediante estas evaluaciones, la entidad podrá identificar áreas de mejora a fin de promover un entorno laboral motivador y saludable para los colaboradores.
2. En vista de que los resultados revelaron una relación significativa y directa entre condiciones físicas ambientales y motivación laboral, se sugiere optimizar la distribución de los espacios físicos de trabajos, eliminación de ruidos perturbantes, mantener una temperatura e iluminación adecuada, disposición de mobiliario y equipos tecnológicos en buenas condiciones; a fin de mantener un ambiente físico cómodo y agradable para los colaboradores.
3. Basándonos en la relación directa identificada, la entidad mediante el área de recursos humanos deberá diseñar e implementar políticas que brinden flexibilidad en los horarios de trabajo, otorgar permisos, licencias y retribución monetaria por horas extras laboradas. Esto ayudará a incrementar los niveles de motivación en los colaboradores.
4. Para incrementar la confiabilidad de los resultados, se sugiere ampliar la muestra y llevar a cabo investigaciones longitudinales que permitan analizar tendencias y una comprensión más profunda sobre las relaciones identificadas. Esto proporcionaría una visión más completa de la interacción entre las variables de estudio.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, M. (2020). Motivación y desempeño del equipo de asesores de venta del área comercial de la Financiera CrediScotia sede Lima. (*tesis de licenciatura*). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3613/ADM-T030_46885074_T%20%20%20AGUILAR%20ROJAS%20MARGOHT.pdf?sequence=1
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos* (Tercera ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica S.A.
- Álvarez, C. (2021). Condiciones ambientales y desempeño laboral de los colaboradores en una entidad pública. (*tesis de licenciatura*). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9316/%C3%81lvarez%20Saavedra,%20Carlos%20Gustavo.pdf?sequence=1>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación* (sexta ed.). Caracas, Venezuela: Ediciones el Pasillo.
- Benavides, A. (2013). *El ajuste de las condiciones laborales*. Madrid, España: Thomson Reuters-Lex Nova.
- Cadena, E. (2019). Motivación y desempeño laboral en una empresa privada de la ciudad de Pichincha. (*tesis de licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>

- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Comisión Económica para América Latina (CEPAL). (2022). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Cortes, J. (2016). *Seguridad e Higiene del Trabajo* (Décima ed.). Ciudad de México: Editorial Tébar.
- Díaz, J., Suárez, S., Santiago, R., & Bizarro, E. (2020). Accidentes laborales en el Perú: Análisis de la realidad a partir de datos estadístico. *Universidad del Zulia*, 312-329. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641021/html/>
- Fiestas, G. (2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en una entidad estatal Chiclayo. (*tesis de licenciatura*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/49111/1/TL_FiestasBernalGustavoJavier.pdf
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360°: como incrementarla en la vida y en la empresa*. Lima: Perú.
- Gómez, M. (2018). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores Millennials del rubro bancario. (*Tesis de maestría*). Universidad de Buenos Aires,

- Buenos Aires, Argentina. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1514_MolanoMatallanaA.pdf
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Red Tercer Milenio S.C.
- Guerrero, S., & López, J. (2020). Clima laboral y motivación para el logro de objetivos de los colaboradores en una Fundación de la ciudad de Quito. (*tesis de licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17963/Disertaci%c3%b3n%20Guerrero%20Samantha%2c%20L%c3%b2pez%20Jeimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación holística*. Caracas, Venezuela: Instituto Universitario de Tecnología Caripito.
- Mangosio, J. (2008). *Higiene y seguridad en el trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Repositorio Institucional Elisa Bachofen.
- Miranda, M. (2018). Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana. (*tesis de licenciatura*). Universidad de Píura, Lima, Perú. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3610/TSP_AE-L_013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naciones Unidas. (22 de Enero de 2022). Obtenido de Seguridad y salud en el trabajo: <https://bhr-navigator.unglobalcompact.org/issues/el-derecho-a-unas-condiciones-de-trabajo-seguras-y-saludables-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/?lang=es>

Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral*. Madrid, España: Babelcube Incorporated.

Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Salud y Seguridad en el Trabajo*. Buenos Aires: Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_28685.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (15 de Febrero de 2023). *Avanzar a la justicia social y promover el trabajo decente*. Obtenido de Perfil de país sobre seguridad y salud en el trabajo: Argentina: <https://www.ilo.org/buenosaires/temas/seguridad-salud-trabajo/lang--es/index.htm>

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización*. Endimburgo: Catalogación por la Biblioteca de la OMS. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf

Organización Mundial de la Salud. (7 de Noviembre de 2022). Obtenido de Salud ocupacional en tiempos de Covid 19: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-worker>

Piscoya, M., & Cárdenas, Y. (2022). Condiciones laborales del trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Tecnológica del Perú, Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6938/M.Piscoya_Y.C%3%A1rdenas_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

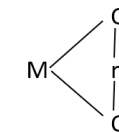
- Puyana, A., & Rojas, M. (2020). *Desigualdad, deterioro de las condiciones laborales*. Ciudad de México: FLACSO Editorial.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Rodríguez, R. (2016). *Entorno laboral saludable y buenas prácticas*. Madrid, España: Universidad de Sevilla.
- Romero, B., & Aguilar, C. (2021). Propuesta de mejora de condiciones laborales del personal informático en dos instituciones bancarias. (*tesis de maestría*). UNITEC, Tegucigalpa, Honduras. Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/12314/Propuesta%20de%20mejora%20de%20condiciones%20laborales%20del%20personal%20inform%C3%A1tico%20en%20dos%20Instituciones%20Bancarias.pdf?sequence=1>
- Salamanca, J. (2018). Condiciones laborales y bienestar de los trabajadores de un Grupo Financiero Bogotá. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/7711a0c1-d714-4dc7-a412-a64b6e65ca12/content>
- Tamayo, M., & Tamayo. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México: Limusa, S.A.
- Vélez, J. (2008). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid, España: Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: Condiciones laborales y motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023?	Establecer la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.	Existe relación significativa entre condiciones laborales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.	V1. Condiciones laborales	D1. Condiciones ambientales de trabajo	Método general: Método científico Métodos específicos: Método hipotético - deductivo Método estadístico Tipo de investigación: Básica. Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental - transaccional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		D2. Condiciones de tiempo	
PE 1 ¿Qué relación existe entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023?	OE 1 Identificar la relación que existe entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.	HE 1. Existe relación significativa entre condiciones ambientales de trabajo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.		D3. Condiciones sociales	
PE 2 ¿Qué relación existe entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023?	OE 2. Fijar la relación que existe entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.	HE 2. Existe relación significativa entre condiciones de tiempo y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.	V2. Motivación laboral	D1. Necesidad de logro	Donde: M: muestra O: Observación (1 y 2) R: relación Población: estará conformado por 21 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Pilcomayo. Muestra: Muestra censal Instrumento: Cuestionario Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Programas Excel y Spss v26 Estadística inferencial: coeficiente de correlación rho de Spearman
PE 3 ¿Qué relación existe entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023?	OE 3 Analizar la relación que existe entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.	HE 3. Existe relación significativa entre condiciones sociales y la motivación de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo – 2023.		D2. Necesidad de Afiliación	
				D3. Necesidad de Poder	



Anexo N°02: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Condiciones laborales	(Chiavenato, 2011) define a las condiciones laborales como “todas las circunstancias y características en las que los empleados desempeñan sus funciones, incluyendo aspectos como el entorno físico, las políticas de recursos humanos, la jornada laboral, entre otros” (p.475).	La medición de la variable condiciones laborales será mediante un cuestionario, que será diseñado entorno a sus tres dimensiones: Condiciones ambientales de trabajo, de tiempo y sociales; la cual estará comprendido por 15 ítems (escala de Likert-cinco niveles), a fin de establecer la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación.	D1. Condiciones ambientales de trabajo D2. Condiciones de tiempo D3. Condiciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iluminación favorable ▪ Ruido ▪ Temperatura adecuada ▪ Muebles y equipos adecuados ▪ Seguridad del sistema eléctrico ▪ Duración de la jornada laboral ▪ Facilidad mediante horario flexible ▪ Permisos y licencias ▪ Compensación por horas extras ▪ Periodos de descanso ▪ Reconocimiento por mi superior y compañeros de trabajo ▪ El puesto de trabajo proporciona prestigio social ▪ Relaciones personales en el lugar de trabajo ▪ Participación en la toma de decisiones ▪ Equilibrio entre la vida laboral y personal 	Ordinal
Variable 2: Motivación laboral	(Chiavenato, 2017) define a la motivación como “el impulso interno que lleva a una persona a realizar una actividad, con dedicación, interés y esfuerzo, con el propósito de alcanzar ciertos objetivos organizacionales o personales, y que es influido por factores que satisfacen sus necesidades y deseos” (p.52)	La medición de la variable motivación laboral será mediante un cuestionario, que será diseñado entorno a sus tres dimensiones: Necesidades de logro, de afiliación y de poder; la cual estará comprendido por 15 ítems (escala de Likert-cinco niveles), a fin de establecer la relación que existe entre condiciones laborales y la motivación.	D1. Necesidad de logro D2. Necesidad de Afiliación D3. Necesidad de poder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigente en la realización de las tareas ▪ Desarrollo profesional constantemente ▪ Enfoque a alcanzar las metas y objetivos compartidos. ▪ Trabajo rodeado con profesionales competentes ▪ Desempeño cada vez mejor en su área de trabajo ▪ Cooperación y trabajo en equipo ▪ Relaciones de amistad duraderas. ▪ Capacidad de resolver conflictos. ▪ Empatía y comprensión con los demás. ▪ Trabajo en base a las normas establecidas por la organización ▪ Efectividad en roles de liderazgo ▪ Efectividad en la toma de decisiones en situaciones difíciles ▪ Dificultad en asumir fracasos ▪ Control y dominio sobre los demás. ▪ Problemas de estrés 	Ordinal

Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1. Condiciones laborales	D1. Condiciones ambientales de trabajo	▪ Iluminación favorable	1. Considero que la iluminación favorece a un ambiente adecuado de trabajo.	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
		▪ Ruido	2. En mi centro de trabajo siento que los niveles de ruido son perturbantes durante la realización de mis actividades.	
		▪ Temperatura adecuada	3. En mi centro de trabajo la temperatura es adecuada.	
		▪ Muebles y equipos adecuados	4. En las instalaciones de la empresa, los muebles y equipos tecnológicos son adecuados y ergonómicos.	
		▪ Seguridad del sistema eléctrico	5. En mi centro de labores el sistema eléctrico es seguro y adecuado.	
	D2. Condiciones de tiempo	▪ Duración de la jornada laboral	6. En mi centro de trabajo se respeta la duración de la jornada laboral establecida.	
		▪ Facilidad mediante horario flexible	7. Considero que la empresa me brinda facilidades como horarios flexibles para llevar acabo mis funciones o tareas asignadas.	
		▪ Permisos y licencias	8. En mi centro de trabajo otorgan permisos y licencias de acuerdo a la normativa establecida.	
		▪ Compensación por horas extras	9. En la empresa donde laboro, el trabajo por horas extras es reconocida y compensada de acuerdo a lo establecido en la normativa.	
		▪ Periodos de descanso	10. Considero que los periodos de descanso brindados por la empresa son adecuados.	
	3. Condiciones sociales	▪ Reconocimiento por mi superior y compañeros de trabajo	11. Cuando realizó un buen trabajo, obtengo reconocimiento por parte de mi superior y compañeros de trabajo.	
		▪ El puesto de trabajo proporciona prestigio social	12. El puesto de trabajo que actualmente ocupo me proporciona prestigio social ante la sociedad.	
		▪ Relaciones personales en el lugar de trabajo	13. Considero que es fácil crear y mantener buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo.	
		▪ Participación en la toma de decisiones	14. La empresa me brinda la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones para alcanzar los objetivos establecidos.	
		▪ Equilibrio entre la vida laboral y personal	15. Siento que la empresa se preocupa por mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal de sus trabajadores.	

V2. Motivación laboral	D1. Necesidad de logro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigente en la realización de las tareas ▪ Desarrollo profesional constantemente ▪ Enfoque a alcanzar las metas y objetivos compartidos. ▪ Trabajo rodeado con profesionales competentes ▪ Desempeño cada vez mejor en su área de trabajo 	<p>16. Considero que soy exigente con mis compañeros de trabajo en la realización de tareas u otras actividades laborales.</p> <p>17. Me preocupó por mi desarrollo profesional constantemente.</p> <p>18. Enfoco mis esfuerzos en alcanzar las metas y objetivos compartidos.</p> <p>19. Me gusta trabajar con profesionales competentes y con altas capacidades.</p> <p>20. Me esfuerzo para que mi desempeño sea cada vez mejor en mi área de trabajo.</p>	
	D2. Necesidad de afiliación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cooperación y trabajo en equipo ▪ Relaciones de amistad duraderas. ▪ Capacidad de resolver conflictos. ▪ Empatía y comprensión con los demás. ▪ Trabajo en base a las normas establecidas por la organización 	<p>21. Soy colaborativo y participo activamente en los trabajos en equipo.</p> <p>22. Me gusta entablar relaciones de amistad duraderas.</p> <p>23. Considero que puedo resolver conflictos en situaciones diversos dentro de la empresa.</p> <p>24. Soy empático y comprensivo con mis compañeros de trabajo.</p> <p>25. Considero que mis labores lo realizo en base a las normas establecidas por la organización.</p>	<p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Indiferente</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p>
	D3. Necesidad de poder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectividad en roles de liderazgo ▪ Efectividad en la toma de decisiones en situaciones difíciles ▪ Dificultad en asumir fracasos ▪ Control y dominio sobre los demás. ▪ Problemas de estrés 	<p>26. Considero que puedo desempeñar el rol de líder con efectividad.</p> <p>27. Considero que soy efectivo en la toma de decisiones en situaciones difíciles.</p> <p>28. Siento que se me dificulta asumir fracasos o situaciones de frustración.</p> <p>29. Me gusta mantener el control y dominio cuando se me responsabiliza de alguna actividad.</p> <p>30. Siento que me estreso con facilidad por situaciones diversos.</p>	

Anexo N°04: Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO 1: CONDICIONES LABORALES

Estimado Colaborador:

El presente cuestionario tiene como propósito acopiar información sobre las condiciones laborales brindados por la entidad financiera. Por lo que, se pide sinceridad y ser bastante objetivo en sus respuestas. De ante mano se le agradece por su valiosa participación, considerando que los resultados de esta investigación científica contribuirán en la seguridad y salud de los trabajadores de su institución.

Instrucciones: El cuestionario comprende 15 ítems, con cinco alternativas de respuesta. Lee atentamente y marque con un (X) la respuesta que usted considere correcta, de acuerdo a lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
	V1: Condiciones laborales					
	D1. Condiciones ambientales de trabajo					
1	Considero que la iluminación favorece a un ambiente adecuado de trabajo.					
2	En mi centro de trabajo siento que los niveles de ruido son perturbantes durante la realización de mis actividades.					
3	En mi centro de trabajo la temperatura es adecuada.					
4	En las instalaciones de la empresa, los muebles y equipos tecnológicos son adecuados y ergonómicos.					
5	En mi centro de labores el sistema eléctrico es seguro y adecuado.					
	D2. Condiciones de tiempo					
6	En mi centro de trabajo se respeta la duración de la jornada laboral establecida.					
7	Considero que la empresa me brinda facilidades como horarios flexibles para llevar acabo mis funciones o tareas asignadas.					
8	En mi centro de trabajo otorgan permisos y licencias de acuerdo a la normativa establecida.					
9	En la empresa donde laboro, el trabajo por horas extras es reconocida y compensada de acuerdo a lo establecido en la normativa.					
10	Considero que los periodos de descanso brindados por la empresa son adecuados.					
	D3. Condiciones sociales					
11	Cuando realizó un buen trabajo, obtengo reconocimiento por parte de mi superior y compañeros de trabajo					
12	El puesto de trabajo que actualmente ocupo me proporciona prestigio social ante la sociedad.					
13	Considero que es fácil crear y mantener buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo.					
14	La empresa me brinda la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones para alcanzar los objetivos establecidos.					
15	Siento que la empresa se preocupa por mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal de sus trabajadores.					

CUESTIONARIO 2: MOTIVACIÓN LABORAL

Estimado Colaborador:

El presente cuestionario tiene como propósito acopiar información sobre la motivación laboral. Por lo que, se pide sinceridad y ser bastante objetivo en sus respuestas. De ante mano se le agradece por su valiosa participación, considerando que los resultados de esta investigación científica contribuirán en la gestión del talento humano de su institución.

Instrucciones: El cuestionario comprende 15 ítems, con cinco alternativas de respuesta. Lee atentamente y marque con un (X) la respuesta que usted considere correcta, de acuerdo a lo siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
V2: Motivación laboral						
D1. Necesidad de logro						
1	Considero que soy exigente con mis compañeros de trabajo en la realización de tareas u otras actividades laborales.					
2	Me preocupo por mi desarrollo profesional constantemente.					
3	Enfoco mis esfuerzos en alcanzar las metas y objetivos compartidos.					
4	Me gusta trabajar con profesionales competentes y con altas capacidades.					
5	Me esfuerzo para que mi desempeño sea cada vez mejor en mi área de trabajo.					
D2. Necesidad de afiliación						
6	Soy colaborativo y participo activamente en los trabajos en equipo.					
7	Me gusta entablar relaciones de amistad duraderas.					
8	Considero que puedo resolver conflictos en situaciones diversos dentro de la empresa.					
9	Soy empático y comprensivo con mis compañeros de trabajo.					
10	Considero que mis labores lo realizo en base a las normas establecidas por la organización.					
D3. Necesidad de poder						
11	Considero que puedo desempeñar el rol de líder con efectividad.					
12	Considero que soy efectivo en la toma de decisiones en situaciones difíciles.					
13	Siento que se me dificulta asumir fracasos o situaciones de frustración.					
14	Me gusta mantener el control y dominio cuando se me responsabiliza de alguna actividad.					
15	Siento que me estreso con facilidad por situaciones diversos.					

Anexo N°05: La Data de Procesamiento de Datos

VARIABLE 1: CONDICIONES LABORALES																			
DIMENSIONES	CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO					CONDICIONES DE TIEMPO						CONDICIONES SOCIALES						TOTAL	
SUJETOS/ITEMS	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15		TOTAL
1	5	5	5	5	2	22	3	5	5	5	2	20	2	4	3	5	5	19	61
2	2	3	2	1	2	10	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	25
3	1	5	1	2	2	11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	21
4	1	3	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	17
5	3	5	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	29
6	1	4	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	18
7	1	5	2	3	3	14	2	4	3	3	2	14	3	3	3	4	4	17	45
8	2	4	3	3	4	16	2	3	3	3	2	13	3	2	3	2	4	14	43
9	2	4	2	2	2	12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	22
10	1	3	1	2	2	9	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	1	7	21
11	1	5	2	2	2	12	1	2	1	2	1	7	2	2	2	1	1	8	27
12	1	5	1	1	1	9	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	24
13	2	5	1	1	1	10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	20
14	3	4	4	3	3	17	2	3	4	4	3	16	3	4	4	4	3	18	51
15	1	3	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	2	4	2	2	11	23
16	1	4	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	4	1	1	8	21
17	2	5	4	4	4	19	1	4	4	4	5	18	3	4	5	2	4	18	55
18	1	5	1	1	1	9	1	1	4	1	4	11	3	3	4	2	1	13	33
19	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	7	1	1	1	2	2	7	19
20	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	9	2	1	1	1	1	6	20
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1	1	8	18

VARIABLE 2: MOTIVACION LABORAL																			
DIMENSIONES	NECESIDAD DE LOGRO					NECESIDAD DE AFILIACION							NECESIDAD DE PODER					TOTAL	
SUJETOS/ITEMS	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15		TOTAL
1	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	5	23	70
2	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	1	10	2	2	2	2	1	9	30
3	2	1	2	1	3	9	2	2	1	1	3	9	2	2	1	2	2	9	27
4	2	2	2	1	1	8	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	1	9	26
5	3	3	1	3	2	12	3	1	3	1	2	10	3	3	2	2	2	12	34
6	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	1	9	26
7	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17	5	3	3	3	3	17	50
8	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	1	15	51
9	1	1	2	2	1	7	2	2	2	2	1	9	3	2	1	3	2	11	27
10	2	2	2	1	2	9	2	2	1	1	2	8	2	1	2	2	2	9	26
11	2	1	1	1	2	7	2	3	2	2	2	11	2	3	3	3	3	14	32
12	5	4	2	2	2	15	2	1	1	1	2	7	2	1	2	1	1	7	29
13	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	1	8	2	1	2	2	2	9	25
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20	60
15	2	1	2	2	2	9	2	2	1	1	2	8	2	1	2	3	2	10	27
16	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	2	8	2	1	1	2	1	7	25
17	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	61
18	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	3	12	35
19	3	1	2	2	1	9	1	1	1	2	2	7	3	3	1	2	1	10	26
20	2	2	2	2	1	9	2	1	3	1	2	9	2	2	2	2	3	11	29
21	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	1	8	25

Anexo N°06: Consentimiento Informado

Consentimiento informado

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me encueste un personal autorizado del trabajo de investigación titulada: **“CONDICIONES LABORALES Y MOTIVACION DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO – AG. PILCOMAYO”** Entiendo que la encuesta formará parte de una investigación centrada en saber las **CONDICIONES LABORALES Y MOTIVACION DE LOS COLABORADORES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO – AG. PILCOMAYO**, institución en la que laboro.

Entiendo que seré encuestado en mi área de trabajo y en los horarios que me convengan. Se me harán algunas preguntas acerca de mi percepción en cuanto a las variables objeto de estudio. La encuesta durará aproximadamente quince minutos. Es también de mi conocimiento que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

Entiendo que fui elegido para participar junto con otros empleados en este estudio porque se hizo un muestreo probabilista para determinar la muestra de la investigación.

He concedido libremente esta encuesta. Se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualesquiera preguntas o decidir darla por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán reveladas.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que el Sr. Diostry Ovidio Nestares Rutti y la Srta. Isamar Katherin Huamanyalli Sacha son las personas a quienes debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

Huancayo, 07 de Setiembre 2023.


Justo C. Aguilar Calderón
Apoderado
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A.

Anexo N°07: Evidencias de la Aplicación de los Instrumentos



