

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**La Motivación y su Influencia en el Ambiente laboral - Empresa**  
**Western Unión Perú S.A.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada  
en Administración

Autora:

Correa Ramos, Milagros Rosmery

Asesora:

Portales Pairazamán, Manuela Inocenta

Código ORCID:

0000-0001-5882-254X

Cajamarca – Perú

2021

Palabras clave

<b>Tema</b>	Motivación y Ambiente laboral
<b>Especialidad</b>	Recursos Humanos

**Keywords:**

<b>Theme</b>	Motivation and work environment
<b>Specialty</b>	Human Resources

**Línea de Investigación:**

**Área:** Ciencias Sociales  
**Sub área:** Economía y Negocios  
**Disciplina:** Negocios y Management

**Investigation line**

**Área:** Social Sciences  
**Sub área:** Economy and Business  
**Discipline:** Business and Management

**La Motivación y su Influencia en el Ambiente Laboral -  
Empresa Western Unión Perú S.A.**

## **RESUMEN**

Esta investigación resuelve los problemas que existen en Western Unión Perú S.A. Estos problemas involucran la motivación y el clima laboral que sienten los trabajadores. El objetivo principal del estudio fue determinar el impacto que se produjo entre la motivación de los colaboradores de Western Unión Perú SA y el clima laboral, y se reconoció el comportamiento de la organización. El tipo de investigación desarrollada fue correlacional, de diseño no experimental, la población de la presente investigación estuvo conformada por 250 trabajadores y la muestra de la presente investigación estuvo conformada por 110 trabajadores de la empresa Western Unión Perú S.A. La técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

Como resultado principal, los empleados de Western Unión Perú S.A. fueron motivados. El 60% de las personas se siente bien, al igual que la mayoría de la gente piensa el 54,55% del entorno laboral. De las investigaciones y análisis realizados y de los resultados obtenidos, se puede concluir que la motivación y el clima laboral tienen una relación estadística directa e importe.

## **ABSTRACT**

This investigation solves the problems that exist in Western Unión Perú S.A. These problems involve motivation and the work climate that workers feel. The main objective of the study was to determine the impact that occurred between the motivation of Western Unión Peru SA employees and the work environment, and the organization's behavior was recognized. The type of research developed was correlational, of non-experimental design, the population of the present research was made up of 250 workers and the sample of this research was made up of 110 workers from the company Western Unión Perú S.A. The technique used to collect the information was the survey and the instrument used was the questionnaire.

As a main result, the employees of Western Unión Perú S.A. they were motivated. 60% of people feel good, as most people think 54.55% of the work environment. From the research and analysis carried out and the results obtained, it can be concluded that motivation and work environment have a direct and important statistical relationship.

# INDICE

Palabras clave .....	i
Título.....	ii
Resumen .....	ii
Abstract .....	iii
Índice.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vi
1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Antecedentes y Fundamentación científica.....	1
1.1.1 Antecedentes.....	1
1.1.2 Fundamentación científica.....	5
1.2 Justificación de la investigación.....	18
1.2.1 Justificación teórica.....	18
1.2.2 Justificación práctica .....	19
1.2.3 Justificación metodológica .....	19
1.2.4 Justificación social.....	19
1.3 Problema.....	19
1.4 Conceptualización y operacionalización de variable.....	19
1.4.1 Motivación.....	19
1.4.2 Ambiente laboral .....	20
1.4.3 Operacionalización de variables .....	21
1.5 Hipótesis de investigación.....	23
1.6 Objetivos.....	23
2. CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	24
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	24
2.2 Población y muestra.....	25
2.3 Técnica e instrumento de investigación.....	26
2.4 Procesamiento y análisis de la información.....	26
3. CAPÍTULO III RESULTADOS.....	27
4. CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	37
5. CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	40
6. CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	42
7. ANEXOS Y APÉNDICES .....	48

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de la motivación y el ambiente laboral .....	27
Tabla 2. Nivel de la motivación.....	28
Tabla 3. Nivel del ambiente laboral .....	28
Tabla 4. Relación entre la motivación y la dimensión de grado de autonomía.....	29
Tabla 5. Relación entre la motivación y la dimensión de grado de cohesión .....	30
Tabla 6. Relación entre ambiente laboral y la dimensión factores higiénicos .....	31
Tabla 7. Relación entre ambiente laboral y la dimensión factores motivacionales.....	32
Tabla 8. Relación de la motivación y el ambiente laboral .....	34
Tabla 9. Relación entre la variable Motivación y la dimensión Grado de Autonomía.....	34
Tabla 10. Relación entre la variable Motivación y la dimensión Grado de Cohesión.....	35
Tabla 11. Relación entre la variable Ambiente laboral y la dimensión Factores higiénicos.....	35
Tabla 12. Relación entre la variable Ambiente laboral y la dimensión Factores motivacionales	35

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow .....	9
Figura 2: Teoría de los dos factores de satisfacción e insatisfacción. ....	9
Figura 3: Tres factores de la motivación para producir.....	10
Figura 4: Ciclo Motivacional.....	12
Figura 5: Relación de la motivación y el ambiente laboral.....	27
Figura 6: Nivel de la motivación .....	28
Figura 7: Nivel del ambiente laboral.....	29
Figura 8: Relación entre la motivación y la dimensión de grado de autonomía.....	30
Figura 9: Relación entre la motivación y la dimensión de grado de cohesión.....	31
Figura 10: Relación entre ambiente laboral y la dimensión factores higiénicos .....	32
Figura 11: Relación entre ambiente laboral y la dimensión factores motivacionales.....	33



# 1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1 Antecedentes y Fundamentación científica

### 1.1.1 Antecedentes

Yagual (2019) realizó un estudio sobre la incidencia de la motivación extrínseca de la productividad de los recursos humanos en el sector financiero de Ecuador. El estudio es descriptivo y relevante. La encuesta se utilizó como herramienta de recolección de datos, llegando a concluir que dentro del sector financiero ecuatoriano actual la satisfacción del recurso humano es en su mayoría es satisfactoria, en cuanto a los factores económicos, higiénicos, de seguridad y ambientales. Determino que el factor principal externo fue la compensación económica, en segundo lugar, encontró el factor seguridad (estabilidad laboral, compensación por tiempo de servicio antigüedad).

Mino (2019) estudió el impacto de la motivación laboral en el clima organizacional de los trabajadores de Scotiabank-Chiclayo para determinar el impacto de la motivación laboral en el clima organizacional de los trabajadores de Scotiabank; utilizando encuestas como técnica de recolección de datos y usando Likert como herramienta, el tipo de la investigación está relacionada con la escala, lo que creo que tiene un efecto positivo. Además, creo que el grado de motivación va de medio a alto, y el clima organizacional se considera suficiente para el normal funcionamiento de la entidad.

Por otro lado, Rodríguez (2017), realizo la investigación sobre clima organizacional y motivación laboral en el área de atención al cliente de BCP. El propósito es determinar la relación entre clima organizacional y motivación laboral. Utilizo un estudio descriptivo de correlación como muestra de 170 trabajadores utilizando el cuestionario y la observación como herramienta, la conclusión que se extrae es que existe una relación significativa entre clima organizacional y motivación, esta relación es directa y moderada ( $Rho = 0,512$ ). Esta relación confirma que cuanto mayor es el clima organizacional, mayor es la motivación para trabajar para promover el desarrollo; de igual manera, existe una relación directa, positiva y moderada entre las variables de investigación.

Mientras que Mamani (2016), ejecutó un estudio sobre motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral, utilizó la investigación descriptiva, como instrumento utilizó encuesta, concluyendo que el factor motivación y desempeño laboral se encuentra en un nivel regular, con una tendencia a la mejora. El autor concluye diciendo que este resultado se debería a que la empresa, no otorga ningún tipo de (incentivo, capacitación, ni las condiciones laborales para un buen desempeño). En cuanto a la motivación intrínseca determinó que no existe una buena relación con sus jefes, no hay recompensa por el buen desempeño, además el trabajador no está a gusto con el sueldo que percibe.

Cabellos y León (2018) realizaron un estudio sobre el impacto de la motivación en el desempeño laboral de los consultores de empresa de la agencia Virú Mibanco. El propósito es comprender el impacto entre dos variables. El tipo de investigación se utiliza para correlación descriptiva y como recolección de datos. La encuesta de la herramienta confirma que efectivamente existe un impacto entre las variables de investigación; el coeficiente de correlación de Pearson (0,699) indica que existe una relación significativa. Además, el 92% de los encuestados tiene bajos niveles de motivación. En términos de desempeño laboral, son 65% (intermedio) y 35% (alto nivel).

Mientras que, Castro y Ramón (2017) estudiaron el impacto del clima laboral en el desempeño de los funcionarios de negocios en la unidad de negocio exclusiva de una empresa bancaria en Lima, con el objetivo de determinar el impacto de las variables de investigación. Se realizó mediante una investigación descriptiva relacionada, y la herramienta fue el tema de la encuesta. El tamaño de la población fue de 85 y la muestra fue la población total. Debido a que la población era pequeña, se concluyó que efectivamente existe una motivación entre el desempeño que afecta a los trabajadores de la agencia.

En el caso de Granda (2019), en su investigación sobre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella-Institución Bella Vista-Callao, con

el fin de determinar si existe un impacto entre las dos variables, la siguiente investigación Tipo: Correlación y las herramientas de recolección de datos son sujetos de encuesta, el tamaño de la población es de 28 trabajadores, lo mismo que el número de personas al momento del muestreo, de los cuales 28.57% (8) desconocen el motivo, mientras que 71.43% conocen e informan sobre el crecimiento del banco Motivación intrínseca y motivación extrínseca que tienen un impacto positivo, y finalmente concluyó que la motivación tiene un impacto significativo en los bancos, con un coeficiente de correlación de 0,690.

Por otro lado, Arango (2018) en el estudio Motivación y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi banco en Lima, cuyo propósito es comprobar si la motivación afecta el desempeño laboral. El tipo de investigación es descriptiva-relevancia y herramientas Es un registro de texto y encuesta. Tiene 102 trabajadores y la muestra es la probabilidad de 81 trabajadores. Comparado con la hipótesis de utilizar técnicas estadísticas chi-cuadrado, el resultado es que la motivación afecta positivamente el desempeño laboral de los trabajadores de la institución de aprendizaje; otros factores también afectan las condiciones laborales, los factores motivacionales y los factores de identificación.

Benites y Mejía (2019) realizaron un estudio titulado la relación entre el clima laboral y la motivación del personal en el área de telemarketing del call center de Banco Falabella SA, con el propósito de comprender si existe una conexión entre las variables CL y motivación, cuenta con herramientas de investigación y encuestas para describir tipos relacionados, con 73 trabajadores como muestra probabilística, y cree que efectivamente existe una correlación entre las variables de investigación, por lo que el autor sugiere que la motivación es muy importante para el logro de las metas de la organización .

Ccorimanya (2015) en un estudio titulado "La motivación de la Universidad Nacional José María Arguedas y su relación con el clima organizacional", con el fin de determinar la relación entre la motivación de los administradores conjuntos de conferencias y el ambiente organizacional, el tipo de investigación es correlación descriptiva, La herramienta de recolección de datos es la encuesta, la población

total es de 73 funcionarios, lo mismo que la muestra. La conclusión es que, entre las variables de investigaciones anteriores, tienen resultados ( $p = .000$   $yr = .455$ ), lo que significa que existe una correlación moderadamente positiva. En los factores y estructura organizacional considerados higiénicos, el resultado obtenido es ( $p = .033$   $yr = .250$ ), lo que significa que existe una baja correlación positiva; por otro lado, en cuanto a factores de motivación y relaciones Según a las observaciones, ( $p = .004$   $yr = .332$ ) son entendidos por él como una correlación positiva directa baja.

Castope y Arribasplata (2017) realizaron un estudio sobre la motivación laboral y su impacto en el desempeño de los empleados de la empresa financiera Credinka SA, con el objetivo de verificar si la motivación tiene un impacto en el desempeño de los empleados financieros. Los tipos de investigación utilizados son descriptivos y de recolección de datos. La herramienta es una encuesta y la conclusión (aproximadamente  $Sig = 0,002$ ) basada en la prueba estadística de Somers es menor que el nivel de confianza ( $\alpha = 0,05$ ). En realidad, esto significa que existe una relación influyente entre la motivación laboral y el desempeño de los empleados de la empresa financiera.

Olortegui (2017), realizó un estudio acerca de la incidencia de la motivación en la productividad del personal de área de créditos de mi “Mi Caja Cajamarca”, con el objetivo de analizar si existe incidencia, para lo cual utilizo un tipo de investigación correlacional y como instrumento fue la encuesta, concluyendo que efectivamente que los factores intrínsecos inciden en un promedio de 3.35 (calificativo regular) el cual significa que hay eficiencia en el personal, en cuanto a los factores extrínsecos inciden en promedio de 2.42 (calificativo malo) en la eficiencia del personal, mientras que factores como personales con promedio de 3.45 (valor regular) mientras que motivación tiene un promedio de 3.07 (valor regular), la motivación de 3.14 (valor regular), en conclusión, el autor indica que mientras los promedios de incidencia, sean más altos habrá mayor influencia entre variables y por lo tanto una mayor competitividad de dicha entidad.

Fernández y Muñoz (2016) realizaron una investigación para estudiar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco

del Perú (BCP, Cajamarca), con el objetivo de determinar la relación entre las variables de investigación mencionadas. Encontraron que, si existe una relación directa significativa entre las dos variables de investigación, el coeficiente de correlación de Pearson es 0,696, lo que indica que el 69,6% de los datos están altamente correlacionados. Por otro lado, se puede concluir que los empleados se identifican con la empresa y se sienten autónomos en el trabajo, comprenden la estructura organizacional, se sienten cómodos y tienen buenas relaciones interpersonales, pero no mencionaron beneficios económicos. Incentivos para lograr los objetivos organizacionales.

## **1.1.2 Fundamentación científica**

### **1.1.2.1. Motivación**

#### **Definición de motivación**

Según, Sánchez y Sifuentes (2018) indican, dado que este concepto ha sido investigado muchas veces en diferentes entornos, las motivaciones se pueden concebir de diferentes formas. Para la rama del comportamiento organizacional, hablar de motivación significa vincular conceptos con la eficiencia laboral, la satisfacción laboral, la orientación a resultados, etc.; por eso se valora mucho mantener una alta motivación en el entorno laboral.

Por otro lado, Campos y Díaz (2003) definieron que la motivación es un impulso que motiva a las personas a actuar de una determinada forma, es decir, conduce a un comportamiento específico. Este impulso a la acción puede ser causado por estímulos externos del entorno o puede ser generado internamente por el proceso psicológico del individuo.

Existen varias definiciones de motivación, una de las cuales es un proceso, que involucra la intensidad, dirección y perseverancia de los esfuerzos de un individuo para lograr una meta (Robbins, 2009).

Almora (2018) define a La motivación es el elemento básico del éxito empresarial, porque la realización de los objetivos de la empresa depende en gran medida de la motivación.

En resumen, existen diferentes definiciones para los conceptos de motivación, que están diseñadas para confirmar que la motivación contribuye al mejor desarrollo de las actividades de los empleados en la empresa, pues entonces su comportamiento será satisfactorio, y estará ligado a su trabajo juntos. Trabaja, sentirás una gran sensación de logro.

## **Tipos de motivación**

### **Motivación Extrínseca:**

Ryan (2000), en su investigación sobre la teoría de la autodeterminación, propusieron que la autonomía relativa de esta motivación puede ser muy diferente, y en ella se pueden desarrollar cuatro tipos de motivación extrínseca, a las que denominan:

**Regulación Externa:** Se refiere al acto de realizar o realizar una actividad para obtener algo.

**Regulación Internalizada:** En esta situación, el individuo evita los sentimientos de culpa o aumenta la autoestima o la autoestima de manera controlada.

**Regulación Identificada:** El lugar donde se desarrolla la actividad, porque el individuo puede reconocer su valor o significado. Por tanto, el objetivo se atribuye a la satisfacción personal, no porque el objetivo sea claro o impuesto.

**Regulación Integrada:** Se refiere a identificar el valor y contenido de la actividad. Las personas pueden realizar tareas libremente y no sentirán ningún control desde ningún lugar.

En la motivación externa (extrínseca), algunos factores provienen del mundo exterior (recompensa o castigo). Estos están relacionados con el entorno laboral. Son salario, relaciones laborales entre compañeros o supervisores, etc. Esto ha dado lugar a diferentes formas de gestión de incentivos (bonificaciones, comisiones, jornadas de formación, etc.) que se pueden utilizar para desarrollar aún más el campo de los recursos humanos para aumentar la productividad del personal de la empresa y fortalecer su compromiso (Sánchez y Sifuentes 2018).

### **Motivación Intrínseca:**

La motivación interna (intrínseca) se refiere a la satisfacción de realizar una actividad sin recibir una recompensa. (Schunk, 2012) estudio en profundidad los factores motivacionales anteriores; estas personas prestan más atención a la tarea a realizar y al grado de satisfacción con la realización de la tarea, y obtienen las metas propuestas por cada trabajador, por ejemplo, cuando el trabajo en sí es

satisfactorio y se siente útil, cuando el trabajo en sí es satisfactorio debido a su naturaleza interesante. (González, 2008)

Para Reeve (1994), la motivación intrínseca indica el grado de interés personal, porque solo puede realizar una actividad para satisfacer sus necesidades personales.

### **Importancia de la motivación**

Toda empresa necesita personas para funcionar correctamente, pero si quieres que funcione bien, debes motivar a estas personas. Por tanto, la clave del éxito de los empleados de la compañía radica en su entusiasmo y mayores beneficios económicos. Cuando los empleados entren en la fase negativa, comenzarán a perder el entusiasmo que comenzaron el primer día. Su desempeño comenzó a decaer, la calidad de su trabajo se vio afectada y debido a la falta de atención a las tareas a realizar, comenzaron a mostrar ineficiencia (Ramírez 2013).

Además, Peña (2017) señaló que son muchos los factores que inciden en la motivación laboral, ya sea individual o grupal, ayudarán a lograr la meta propuesta. Entre algunos factores, se destacan los siguientes puntos: 1 ° La relación laboral incluye satisfacción, motivación y desempeño; 2 ° Las expectativas y la remuneración dominan la satisfacción laboral; 3 ° Un ambiente de trabajo positivo hace que los trabajadores se sientan cómodos, el trabajo es el cuarto resultado de la satisfacción. Una vez establecidos estos factores y existe la motivación, es posible estimular el comportamiento de los trabajadores para lograr las metas deseadas. Cuando el trabajador sienta que ha logrado con éxito la meta, sentirá que ha logrado la meta y buscará otra necesidad que debe satisfacer. Los trabajadores siempre quieren asesoramiento y el resultado es una compensación (pág. 187).

Por otro lado, Fernández (2018) señaló que todas las empresas deben producir más para obtener más ingresos, y deben desarrollar estrategias de incentivos que permitan a los empleados mejorar su desempeño laboral. Existe un vínculo entre la motivación laboral y el desempeño. Cuanto mayor sea la motivación, mayor será su desempeño, los cuales son beneficiosos. Si los trabajadores no están satisfechos con su trabajo, no solo no realizarán sus funciones correspondientes, sino que dejarán de incorporarse a la empresa ni realizar sugerencias de mejora. Si todos los empleados son leales a la empresa, no solo harán un buen trabajo, sino que también

seguirán siendo innovadores en sus puestos. Por difícil que sea la función, es el motor del desarrollo continuo, por lo que la empresa debe tener una buena estrategia de incentivos. Si la empresa adopta una buena estrategia de incentivos, los empleados realizarán sus tareas con energía independientemente de su energía. (p.34).

### **Teorías de la Motivación**

Dentro del tema de investigación existen una diversidad de teorías, que datan de años atrás hasta la actualidad, han aparecido y continúan haciéndolo, nuevas teorías que derivan de este concepto; de las cuales se ha seleccionado las principales:

#### **Teoría de Maslow (Jerarquía de Necesidades)**

La pirámide de Maslow fue propuesta por Abraham Maslow (1908-1970) en su libro "Teoría de la motivación humana" en la primera mitad del siglo XX. Es una teoría motivacional que intenta explicar los factores que impulsan el comportamiento humano. La pirámide consta de cinco niveles, que se clasifican según las necesidades humanas que todos deben satisfacer. En la base de la pirámide aparecen nuestras necesidades físicas, esto es lo primero que todo el mundo debe satisfacer. Una vez que se satisfagan estas necesidades, intentaremos satisfacer las necesidades más altas ahora, pero si nunca antes hemos satisfecho las necesidades más bajas, o si satisfacemos las necesidades más básicas, entonces no podremos dar un paso más alto. nuestras necesidades y deseos. Hoy en día, las empresas personalizan sus productos, información y comunicaciones de acuerdo con el nivel de demanda que creen que se puede satisfacer y satisfacer. (Sevilla, 2020). Los 5 niveles de la pirámide son:



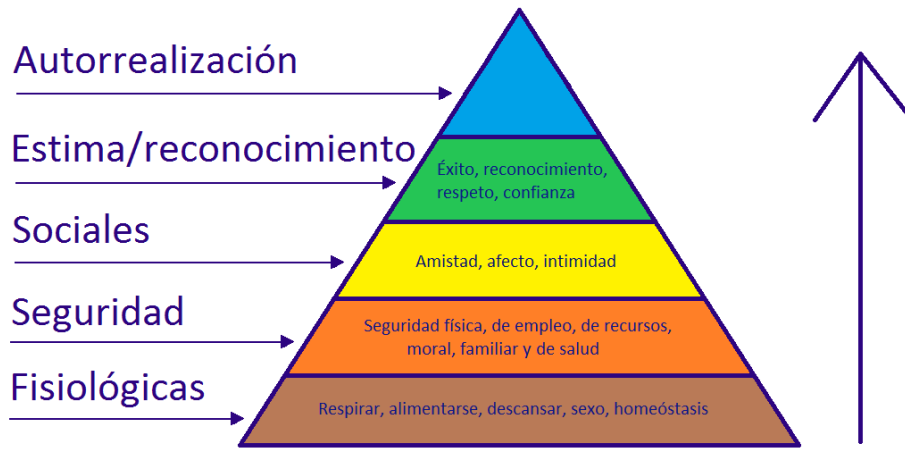
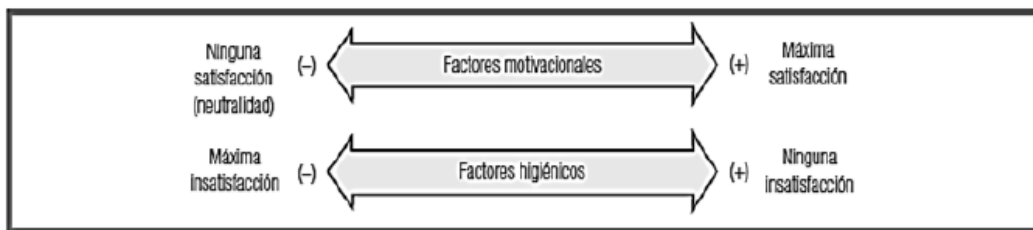


Figura 1: Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow

### Teoría de los dos Factores de Herzberg (1959)

La teoría de la motivación y la higiene de Herzberg (1959) opta por estudiar las expectativas laborales de las personas. Con base en los resultados de su investigación, concluyó que existen algunos factores internos que hacen que los empleados obtengan satisfacción laboral. Son: progreso, reconocimiento, responsabilidad y logro; y factores externos que provocan insatisfacción laboral, como políticas salariales o condiciones laborales, etc. (Robbins, 2009).

Herzberg (1959) confirmó que la satisfacción laboral proviene de factores motivacionales porque están relacionados con tareas y obligaciones relacionadas con el trabajo. La insatisfacción laboral se debe a varios factores.

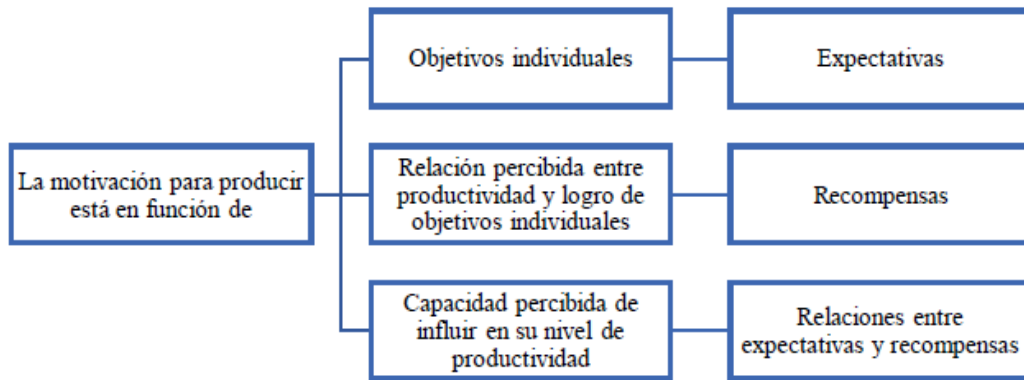


Fuente: (Chiavenato, 2000).

Figura 2: Teoría de los dos factores de satisfacción e insatisfacción.

### **Teoría de Victor H. Vroom (Modelo Situacional de Motivación de Vroom)**

Vroom (1964), sobre la base de la premisa de que diferentes personas realizan diferentes acciones según su propia situación, se desarrolla una teoría motivacional que desafía las teorías de Maslow y Herzberg. El enfoque de Vroom habla específicamente sobre las motivaciones que surgen de 3 factores, que determinan el propósito del individuo para este propósito (Chiavenato, 2000).



Fuente: (Chiavenato, 2000).

Figura 3: *Tres factores de la motivación para producir*

Al establecer un modelo de expectativas, Vroom (1964) señaló que la motivación es un proceso de control de diversos comportamientos humanos. De esta manera, los individuos pueden reconocer las consecuencias a través de cada paso que dan, y siempre buscar la manera de lograr la última meta. Vroom también afirmó que la importancia de esta teoría radica en insistir en hacer que la motivación tenga individualidad y variabilidad, lo que está en línea con la propuesta de Maslow mediante la unificación de necesidades y estructura jerárquica y la propuesta de Herzberg mediante dos factores de clase en diferentes teorías.

### **Teoría de la equidad de Stacey Adams**

Valdés (2005) señaló que, en comparación con las recompensas de otros que realizan la misma tarea o hacen contribuciones similares, la teoría se centra en el estándar de las recompensas individuales. Trechera (2005), citado por Leyva (2016), agrega que para establecer este estándar se deben considerar dos tipos de elementos:

**Inputs:** Es la contribución de la persona a la tarea; es decir, formación, experiencia, habilidad, esfuerzo, tareas realizadas, etc.

**Outputs:** El resultado, ventaja o beneficio que obtiene la persona de la actividad realizada.

Esta hipótesis es significativa ya que supone esencialmente la idea que asume el sujeto del trabajo deseado.

### **Teoría del refuerzo o condicionamiento operante Skinner 1938**

Peña (2015) citó la teoría planteada por Skinner (1938), que es completamente opuesta a la teoría planteada por la teoría del proceso y el contenido antes mencionada. Para desarrollar esta teoría, realizó un experimento llamado "Caja de Skinner". El experimento consiste en colocar ratones en una caja. La caja tiene una estructura simple y tiene una palanca que se puede bajar fácilmente presionando. Una vez activado, la comida colocada allí caerá en la caja. Primero, el mouse se mueve en todos los espacios. Después de eso, "accidentalmente" presionó la palanca y la comida cayó. Una vez repetido el mismo proceso muchas veces, el ratón pensará que el comportamiento (accionar la palanca) se compensa (obtener comida). Skinner en la (p.26) define cuatro tipos de reforzamiento:

- 1. Reforzamiento positivo:** Esta presencia mejorada aumenta la posibilidad de comportamiento o comportamiento futuro
- 2. Reforzamiento negativo:** La presencia de esta mejora aumenta la posibilidad de omitir estímulos específicos.
- 3. Extinción:** Eliminación del reforzamiento positivo.
- 4. Castigo:** Retirar el refuerzo después de que ocurra el comportamiento, reduciendo así la posibilidad de que el comportamiento se repita.

## El Ciclo Motivacional

El ciclo de motivación se refiere al cambio del estado interno de un individuo que lo impulsa a buscar satisfacer necesidades específicas, la misma motivación puede entenderse como un estado hipotético. La motivación consta de cuatro estados diferentes (necesidades, tensiones, acciones y metas), que ocurren en una persona para guiarla a actuar (Quiroga 2019).



Fuente: (Quiroga, 2019).

Figura 4: *Ciclo Motivacional*

### Necesidad

La necesidad es una especie de requisito mental o físico. Cuando una persona se ve privada de satisfacer sus necesidades, crea tensión dentro de una persona y crea un entorno desequilibrado dentro de la persona. Cuando esta necesidad es la necesidad principal, este tipo de tensión aumentará, por ejemplo: comer, dormir, beber agua. Estas condiciones despiertan los sentidos para mantener el equilibrio. Para cualquier comportamiento orientado a objetivos, la demanda es el estímulo (Quiroga, 2019a).

### Tensión

Es el segundo paso para lograr el objetivo. El impulso se define como un estado de tensión causado por la demanda y también se considera la fuente de energía original para activar al individuo. Por ejemplo, cuando una persona tiene hambre, intenta reducir el deseo de comer. Las tensiones proporcionan fuertes incentivos para que

las personas logren sus objetivos de manera duradera. La tensión aumenta en una forma de inquietud e incapacidad para rendirse. (Quiroga, 2019b).

### **Acción o comportamiento**

La tensión conduce a acciones para satisfacer necesidades, lo que puede reducir el logro de resultados u objetivos inesperados basados en la experiencia personal. Por ejemplo, la conducta de beber es una medida de incentivo que puede reducir el impulso causado por la necesidad de calmar la sed. La reducción del estrés interrumpirá y restablecerá el equilibrio en el organismo. (Quiroga, 2019c).

### **Meta**

La reducción de la tensión en el cuerpo se puede considerar como la realización de ciertos objetivos de acción activa. Tomemos como ejemplo el ejemplo anterior: una persona sedienta bebe agua y el cuerpo restablece el equilibrio, reduciendo así la tensión. La disminución de la tensión provocada por una actividad excitante se denomina meta, una vez alcanzada la meta, el cuerpo está listo para realizar otra actividad inspirada en la meta (Quiroga, 2019d).

Las metas pueden ser positivas o negativas. Positivo es lo que el organismo está tratando de lograr, comida, victoria, etc. Los factores negativos son factores que los organismos tratan de evitar o evitar, como situaciones embarazosas, castigos, etc.

#### **1.1.2.2. Ambiente Laboral**

##### **Definición de ambiente laboral**

Ayala (2015) define el entorno organizacional como un conjunto de emociones perceptibles relacionadas con la motivación de los colaboradores para realizar los trabajos cotidianos. Asimismo, existe una alta similitud entre el buen tiempo y la aceptación de cambios, mientras que un tiempo desfavorable conlleva un alto grado de resistencia a la introducción o aceptación de cambios estructurales.

Riquelme (2017) insiste en que el clima laboral es un elemento muy importante en el día a día de la empresa, aunque es difícil determinar o concretar características que favorezcan el clima laboral. Sin embargo, los hechos muestran que afecta en gran medida la productividad y la vida personal de los empleados.

Chiavenato (1990) propuso que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización. Entre los elementos que ayudan a comprenderlo, tales como: políticas, normativas, estilos de liderazgo y etapas de supervivencia empresarial, por nombrar algunos, esto no es baladí y mucho menos el rol de los componentes técnicos.

Olaz (2013) señaló que el apasionante campo de la investigación sobre el ambiente de trabajo es establecer consciente y / o inconscientemente "ambiente" y "atmósfera" y transformarlos en organizaciones, grupos de trabajo y, por supuesto, el individuo es lo más importante. Este es el desafío y la grandeza de la investigación aplicada en el campo de las organizaciones complejas.

### **Importancia del Ambiente laboral**

Celis (2014) señaló que el clima laboral está íntimamente relacionado con la organización, porque es uno de los pilares para el logro de metas, armonía y pertenencia entre equipos de trabajo. Mejorar la satisfacción: los empleados son la clave para esto, porque ambas partes han establecido una relación de confianza y participan activamente en los asuntos de la empresa. (p.13)

### **Tipos de Ambiente laboral**

Según la investigación de Naranjo (2017), Rensis Likert propuso una extensa investigación sobre el entorno organizacional de la empresa, e identificó cuatro sistemas que pueden estructurar diferentes tipos de entornos laborales, como la autocracia explotadora, la autocracia paterna, el sistema de negociación y el sistema de participación.

#### **Sistema autoritario explotador.**

Esto se debe a la falta de confianza en los empleados. La alta dirección no consideró las sugerencias que pudieran hacer los subordinados a la hora de tomar la decisión. Esto generó un clima laboral totalmente orientado a la depresión, el castigo y la poca recompensa. Su estructura Totalmente vertical, es difícil de

escalar, solo mediante la gestión de archivos se puede comunicar dentro de la empresa. (p.15)

#### **Sistema autoritario paternalista.**

En este caso, la mayoría de las decisiones las toman los altos directivos, mientras que unos pocos consideran el escalón inferior, motivado por castigos y recompensas, y proponen la relación entre amo y sirviente. Esta relación brinda una sensación de seguridad y estabilidad que hay que tener en cuenta necesidades sociales de las personas. (P.15)

#### **Sistema consultivo.**

Su característica es mostrar una mayor confianza en los empleados. Generar incentivos apoyados en premios y castigos. Su información interna es muy amplia y activa en todos los niveles de la empresa. Las decisiones las toman los altos directivos, pero las sugerencias o consultas pueden hacerse de las siguientes formas: sus subordinados presentan un entorno de compromiso bastante dinámico. (P.16)

#### **Sistema de participación en grupo.**

Se caracteriza por considerar la confianza total con los subordinados, la toma de decisiones está dispersa en cada departamento, pero incrustada en el sistema general de la empresa como un componente básico, y la comunicación interna de la empresa es amplia y completa. La motivación de los empleados viene dada por el logro de sus respectivas metas en su trabajo (medición de su desempeño personal), y todos los empleados (incluidos trabajadores y gerentes) trabajan juntos para lograr las metas marcadas por la empresa. (P.16)

#### **Valores Corporativos para un buen Ambiente Laboral**

Celis (2014) señaló que deben existir valores de la empresa en el ambiente laboral que ayuden a recordar la premisa de la organización, algunos de los valores que se pueden enfatizar como ejemplos (p. 14) son:

**Calidez:** Debemos comprometernos a crear una experiencia placentera con todos aquellos que interactúan con nosotros.

**Cercanía:** Creemos firmemente que debemos reconocer que la otra persona es humana, interesarnos por sus emociones, escuchar sus voces y establecer una relación a largo plazo.

**Inclusión:** a través de nuestras acciones, para construir un banco, todos debemos construir en él una sociedad justa y equitativa.

**Respeto:** La sensibilidad que reflejamos en nuestras acciones para ponernos en el lugar de los demás, interesarnos por sus emociones, aceptar sus necesidades y hacer de la confianza el fundamento básico de nuestra relación.

### **Funciones del ambiente laboral**

De acuerdo Serrato (2011), señala que son:

**Vinculación:** Deja que un grupo con un efecto mecánico (es decir, "no relacionado" con la tarea que realiza) se someta.

**Des obstaculización:** haga que los miembros sientan que están cargados con deberes rutinarios y otros requisitos inútiles.

**Espíritu:** este es un aspecto del espíritu de trabajo. Los miembros sienten que se han cumplido sus necesidades sociales y, al mismo tiempo, están felices de completar sus tareas.

**Intimidad:** permitir que los trabajadores disfruten de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de la satisfacción de las necesidades sociales, no necesariamente relacionada con la ejecución de tareas.



**Alejamiento:** se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por un comportamiento informal. Describe la reducción de la distancia "emocional" entre el jefe y el colaborador.

**Enfoque de producción:** se refiere al comportamiento gerencial caracterizado por una estricta supervisión. El nivel de gestión es moderado y sensible a la retroalimentación.

**Empuje:** se refiere a comportamientos administrativos que "promueven la organización" y predicán con el ejemplo. El comportamiento está orientado a la tarea y los miembros deben elogiarlo.

**Consideración:** la característica de este comportamiento es la tendencia a tratar a los miembros como humanos y hacer algo por ellos en nombre de los humanos.

**Estructura:** la percepción que tienen los trabajadores de las restricciones de grupo se refiere al número de reglas, regulaciones y procedimientos existentes. ¿Enfatiza el papeleo y el comportamiento diario, o es un ambiente abierto e informal?

**Responsabilidad:** la sensación de ser tu propio jefe; no tienes que consultar todas tus decisiones; cuando tengas trabajo que hacer, debes saber que ese es tu trabajo.

**Riesgo:** La sensación de riesgo y provocación en la industria y la organización; ¿insiste en tomar riesgos para calcular? ¿O es mejor no correr riesgos?

**Cordialidad:** el clima de amistad imperante en el ambiente del grupo de trabajo; enfatizando las necesidades de todos; la persistencia de grupos sociales amistosos e informales.

**Apoyo:** la ayuda del gerente y otros miembros del equipo; enfatizando el apoyo mutuo de los lados superior e inferior.

**Normas:** la importancia de metas y estándares de desempeño implícitos y claros; énfasis en hacerlo bien. Estímulo representado por metas individuales y grupales.

**Conflicto:** la sensación de que los gerentes y empleados quieren escuchar opiniones diferentes; enfatizar que las preguntas planteadas no se ocultarán ni se encubrirán.

**Identidad:** el sentimiento de que una persona pertenece a la empresa y es un miembro valioso del equipo de trabajo enfatiza este espíritu.

**Conflicto e inconsecuencia:** la medida en que las políticas, procedimientos, estándares de desempeño e instrucciones se aplican de manera contradictoria o inconsistente.

**Formalización:** el nivel de claridad de las políticas y responsabilidades de las prácticas habituales de cada puesto.

**Adecuación de la planeación:** el grado en el que el plan se considera suficiente para lograr los objetivos de trabajo.

**Selección basada en capacidad y desempeño:** Los criterios de selección se basan en el grado de habilidad y desempeño, no en política, personalidad o grado académico.

**Tolerancia a los errores:** manejar los errores de una manera que los apoye y aprenda en lugar de amenazarlos, castigarlos o culparlos.

## **1.2 Justificación de la investigación**

### **1.2.1 Justificación teórica**

Esta investigación se hace con el fin de mejorar el ambiente laboral y la motivación de los trabajadores de la empresa Western Unión Perú S.A. y saber dónde se encuentran sus fortalezas y debilidades.

### **1.2.2 Justificación práctica**

El propósito de esta investigación es comprender la relación entre las variables de motivación y las variables del clima laboral, y de esta manera determinar las fortalezas y debilidades de los empleados en la organización. Además, el estudio mostrará las estrategias utilizadas por el equipo directivo de Western Unión Perú S.A.; ya que a futuro se podrían desarrollar investigaciones experimentales que busquen mejorar el clima institucional desde la perspectiva de la motivación en el trabajo.

### **1.2.3 Justificación metodológica**

El método utilizado en esta investigación servirá para medir la relación entre variables y se convertirá en un precedente para futuras investigaciones relacionadas con este tema. La investigación proporcionará información valiosa básica para otras investigaciones futuras u otras investigaciones realizadas dentro de la organización.

### **1.2.4 Justificación social**

Con base en las metas del departamento, nos esforzamos por verificar si el incentivo es compatible con Western Unión Perú SA. El clima laboral del personal de la empresa está relacionado, por lo que se debe adoptar una mejora en los incentivos laborales para brindar mejores servicios. Servir a los clientes.

## **1.3 Problema**

¿De qué manera se relaciona la motivación con el ambiente laboral en el personal de la empresa Western Unión Perú SA.– Cajamarca, 2020?

## **1.4 Conceptualización y operacionalización de variable**

### **1.4.1 Motivación.**

Es el proceso de iniciar, orientar y mantener conductas destinadas a lograr metas o satisfacer necesidades. Es este poder el que nos hace actuar y puede hacernos avanzar incluso en circunstancias difíciles (García, 2020).

#### **1.4.2 Ambiente laboral**

Se trata de una serie de factores que inciden en la salud física y mental de los trabajadores. Es la suma de una serie de factores técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo y afectan el bienestar de los trabajadores. Por tanto, son las condiciones que se viven en el entorno laboral y están compuestas por todas las condiciones que afectan a las actividades internas como oficinas, fábricas, etc. (Wolters kluwer, 2019).

### 1.4.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
MOTIVACIÓN	Es este proceso el que permite que las personas actúen para lograr sus objetivos, integran la intensidad, que es la energía que hace que las personas se muevan. Para alcanzar la meta y ceñirse a la dirección, esto es una duración.	Factores higiénicos (extrínsecos)  Factores motivacionales (intrínsecos)	Proceso administrativo  Políticas organizacionales  Supervisión  Relaciones interpersonales  Salario  Seguridad	¿El método de pago (salario) es correcto en la empresa?  ¿Mi organización tiene el espíritu o el misterio de "todos estamos juntos"? ¿Existe evidencia de que mi jefe me apoya en el uso de mis ideas o sugerencias para mejorar mi trabajo? ¿La empresa cumple brindándome servicios públicos y seguridad social como parte de mi trabajo?  ¿Me desempeño bien bajo supervisión constante?  ¿Tengo una buena relación laboral con mi jefe? ¿Siento que formo parte de un equipo que trabaja por un objetivo común?  Cuando hago bien mi trabajo, ¿la empresa se preocupa por recompensarme? ¿Pueden mis ingresos del trabajo cubrir mis necesidades básicas?  ¿Me siento seguro y estable en el trabajo?

			Reconocimiento	¿Mi lugar de trabajo me brinda oportunidades de crecimiento económico? ¿Seré feliz cuando los jefes reconozcan mi trabajo?
			Responsabilidad	¿Soy responsable en las actividades de mi puesto de trabajo?
			Crecimiento profesional	¿Soy responsable de las actividades laborales?
AMBIENTE LABORAL	Este es el clima laboral que perciben los empleados de la organización, que puede ser positivo o negativo, y afecta su comportamiento.	Grado de autonomía.	Libertad personal en el trabajo	¿Soy responsable de cumplir con los estándares de desempeño y / o desempeño? ¿Se sentirá motivado al trabajar en un entorno bien iluminado, bien ventilado y con poco ruido?
			Cooperación o conflicto	¿Existen regulaciones en la empresa que se ayuden entre sí? ¿Creo que mi jefe es flexible y justo al preguntarme? En mi grupo de trabajo, ¿es más importante resolver el problema que encontrar al culpable?
			Socialización	¿Mis colegas y yo colaboramos de manera efectiva?
		Grado de cohesión.	Liderazgo	¿Mi superior inmediato me pedirá mi opinión para ayudarlo a tomar una decisión?
			Productividad y rendimiento	Para cumplir con mis deberes, ¿necesito hacer esfuerzos desafiantes adicionales en el trabajo?
			Facilitación del trabajo.	¿Mi jefe me inspirará a trabajar de la mejor manera que pienso? ¿Puede el horario de trabajo satisfacer mis necesidades personales?

## **1.5 Hipótesis de investigación**

**H1:** La motivación está estrechamente relacionada con el clima laboral de los empleados de Western Unión Perú S.A.

**H0:** La motivación de los empleados de Western Unión Perú S.A. no está relacionada con el entorno laboral.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Establecer de qué manera se relaciona la motivación y ambiente laboral en el personal de la empresa Western Unión Perú S.A.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

Indicar el nivel de motivación del personal de la empresa Western Unión Perú S.A.

Definir el nivel de ambiente laboral del personal de la empresa Western Unión Perú S.A.

Establecer la relación entre la motivación y la dimensión de grado de autonomía.

Identificar la relación entre la motivación y la dimensión de grado de cohesión.

Determinar la relación entre ambiente laboral y la dimensión factores higiénicos.

Precisar la relación entre ambiente laboral y la dimensión factores motivacionales.

## 2. CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

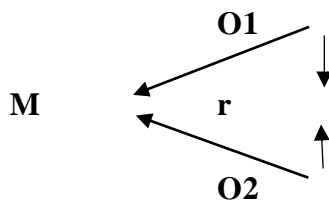
#### 2.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo correlacional porque puede visualizar la relación entre motivación y ambiente laboral.

#### 2.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación de este estudio no es experimental porque no se manipulan variables. Diseño interdepartamental relacionado, porque se establece la relación entre variables independientes de motivación y variables relacionadas con el clima laboral.

Por el tipo de investigación, el diseño aplicado fue de tipo correlacional, cuyo diagrama fue el siguiente:



Dónde:

**M**= Muestra

**O1**= Variable 1: Motivación

**O2**=Variable 2: Ambiente laboral

**r**= Relación

Este diseño se consideró debido a que se quiso demostrar si existe o no existe relación entre las variables O1 y O2, la cual se obtuvo de la población de la empresa.



## 2.2 Población y muestra

### Población

La población de la presente investigación estuvo conformada por 250 trabajadores de la empresa Western Unión Perú S.A.

### Muestra

La muestra de la presente investigación estará conformada por 110 trabajadores de la empresa Western Unión Perú S.A.

Para determinar la muestra se efectuó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PqN}{E^2 (N-1) + Z^2 Pq}$$

Dónde está:

n = tamaño de la muestra: 250 trabajadores.

Z = confianza: 95% (el área por debajo de lo normal corresponde a 1,96:  $95/2 = 0,47,50 / 100 = 0,4750$ )

P = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito): 15% (0,15)

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (fracaso): 85% (0,85)

E = Error estimado: 5% (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.85) (0.15) (250)}{(0.05)^2 (250-1) + (1.96)^2 (0.85) (0.15)}$$

n = 109.84 = 110 Trabajadores de Western Unión Perú SA.

En cuanto a los parámetros utilizados de **p** y **q**, son criterios utilizados en base a investigaciones similares, Granda (2019), Mamani (2016), etc., realizados por otros autores, donde,  $p=15\%$  ----->  $q=(1-p) = 1-15\% = 85\%$ , cuando no se conoce los valores de **p** y **q**, se utilizarán los criterios de  $p= 50\%$  y  $q= 50\%$ , se da el mismo peso de probabilidad que ocurra o no ocurra el evento o éxito o fracaso del estudio.

### **2.3 Técnica e instrumento de investigación**

Se utilizan técnicas de encuesta y se utilizan cuestionarios como herramientas (Hernández, 2006).

#### **Técnica:**

**Encuesta.** Una encuesta es un medio por el cual los investigadores buscan recaudar los datos acerca de las variables de investigación.

#### **Instrumento:**

**Cuestionario.** El cuestionario es el formulario de preguntas dirigidas hacia la muestra de estudio, con la finalidad de recolectar la información.

Para medir las variables de investigación se utilizó un cuestionario confiable que ha sido verificado por juicio de expertos y Almora, Dilan (2018). El cuestionario subdividió 24 preguntas para cada variable, y las respondió de acuerdo con la escala Likert, dirigido al personal de Western Unión SA.

### **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

Las encuestas aplicadas al personal de la empresa Western Unión Perú S.A., fueron procesadas utilizando los programas: Microsoft Word, Microsoft Excel y el programa SPSS 22. La información obtenida fue organizada y representada mediante tablas y gráficos a través de la estadística descriptiva.

### 3. CAPÍTULO III RESULTADOS

Tabla 1. *Relación de la motivación y el ambiente laboral*

MOTIVACIÓN	AMBIENTE LABORAL								TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Totalmente de acuerdo	56	50.9	10	9.1	0	0.0	0	0.0	66	60.0
De acuerdo	4	3.6	31	28.2	0	0.0	0	0.0	35	31.8
En desacuerdo	0	0.0	0	0.0	2	1.8	0	0.0	2	1.8
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	6.4	7	6.4
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>54.5</b>	<b>41</b>	<b>37.3</b>	<b>2</b>	<b>1.8</b>	<b>7</b>	<b>6.4</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia.

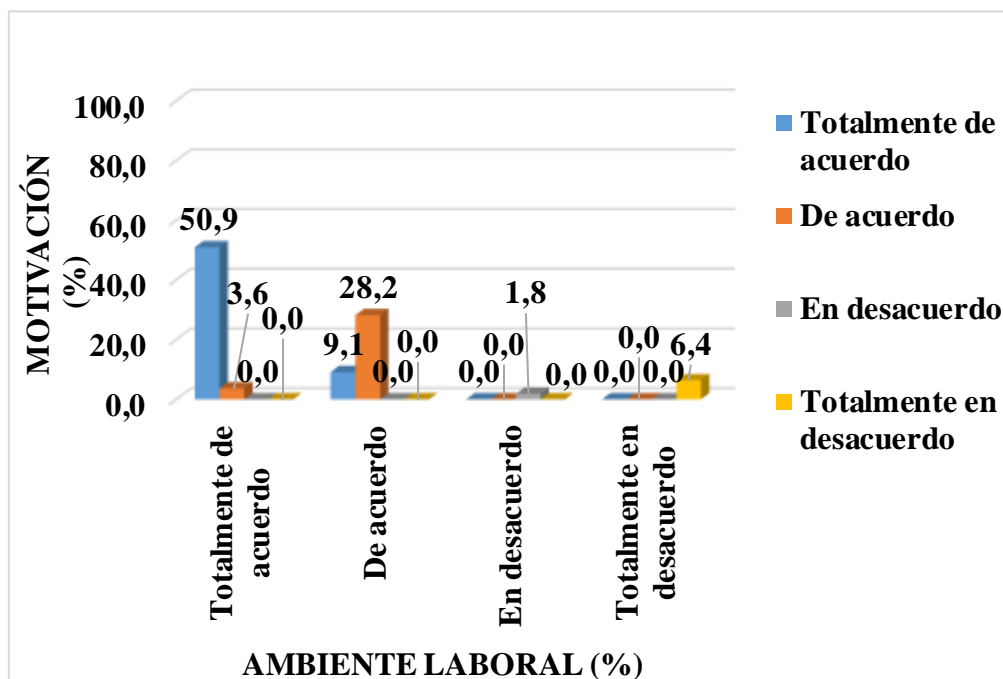


Figura 5: *Relación de la motivación y el ambiente laboral*

Fuente: Tabla 1.

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados encontrados en la tabla 1 y figura 1, el 50.9% de los trabajadores perciben en la escala totalmente de acuerdo con la variable Motivación y la variable Ambiente laboral, entre tanto el 28.2% percibe como la escala de acuerdo a la variable Motivación con la variable Ambiente laboral, mientras que un

8.2% perciben en la escala en desacuerdo y totalmente en desacuerdo a la variable Motivación con la variable Ambiente laboral.

Tabla 2. *Nivel de la motivación*

Nivel de motivación	Rango	fi	%
Bueno	33-48	66	60.00
Regular	17-32	37	33.64
Malo	1-16	7	6.36
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

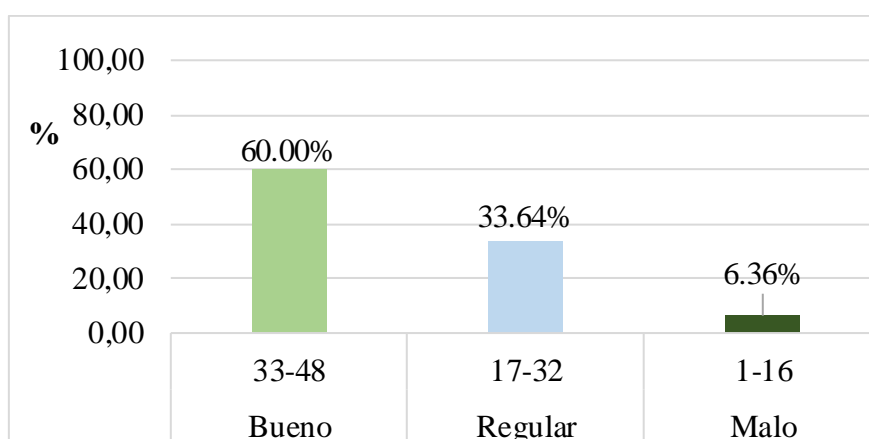


Figura 6: *Nivel de la motivación*

Fuente: Tabla 2.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la Tabla 2 y la Figura 2, en cuanto a las variables de percepción de motivación, los resultados muestran que el 60,00% de los trabajadores encuestados se sienten bien motivados, mientras que el nivel normal es 33,64% y el nivel pobre es 6,36%. Y tener un nivel bueno y justo.

Tabla 3. *Nivel del ambiente laboral*

Nivel de ambiente laboral	Rango	fi	%
Bueno	37-48	60	54.55
Regular	25-36	43	39.09
Malo	1-12	7	6.36
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

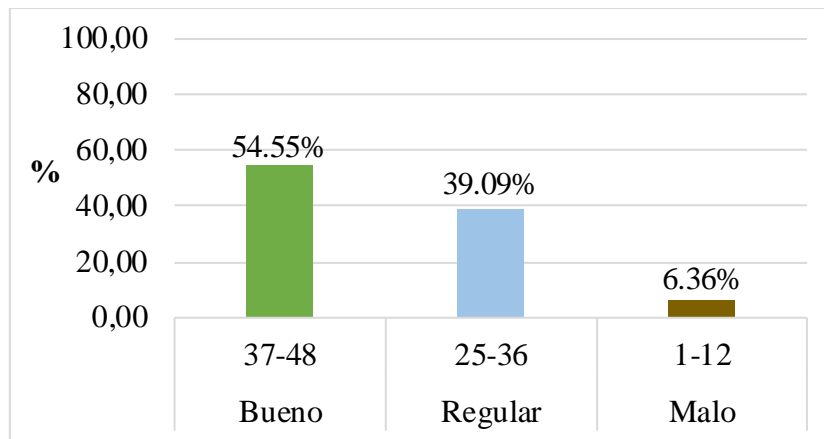


Figura 7: Nivel del ambiente laboral

Fuente: Tabla 3.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con la Tabla 3 y la Figura 3, en cuanto a la percepción de las variables del clima laboral, los resultados muestran que el 54,55% de los trabajadores encuestados se siente bien con el entorno laboral, mientras que el 39,09% se encuentra en un nivel normal y el 6,36% en un nivel normal. Dominan el nivel malo, bueno y regular.

Tabla 4. Relación entre la motivación y la dimensión de grado de autonomía

MOTIVACIÓN	Grado de autonomía								TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente de acuerdo	59	53.6	7	6.3	0	0	0	0	66	60
De acuerdo	15	13.6	20	18.2	0	0	0	0	35	31.8
En desacuerdo	0	0	0	0	2	1.8	0	0	2	1.8
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	7	6.3	0	0	7	6.3
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>67.27</b>	<b>27</b>	<b>24.55</b>	<b>9</b>	<b>8.182</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

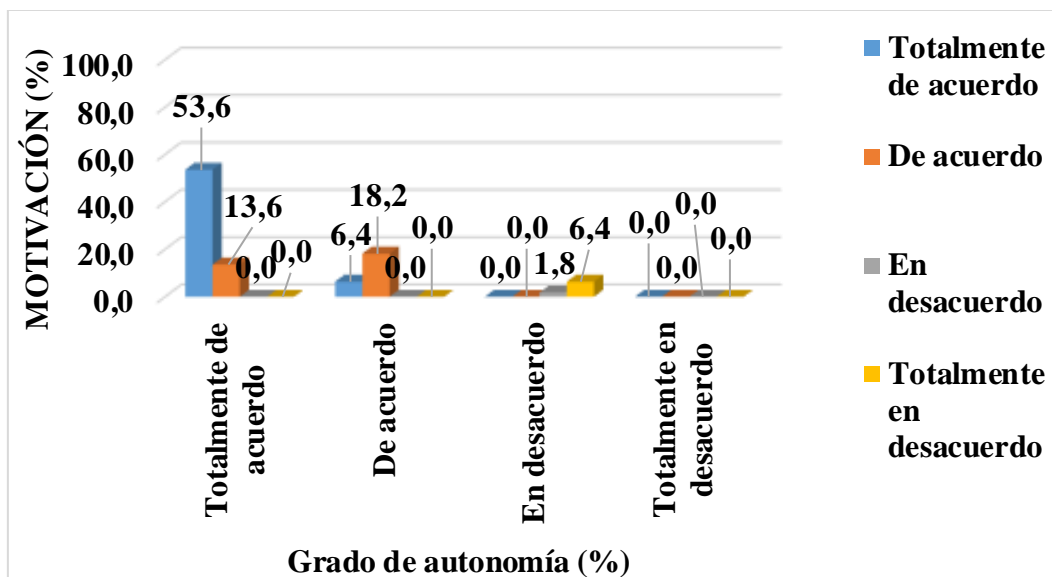


Figura 8: *Relación entre la motivación y la dimensión de grado de autonomía*

Fuente: Tabla 4.

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados encontrados en la tabla 4 y figura 4, el 53.6% de los trabajadores perciben en la escala totalmente de acuerdo a la variable Motivación con la dimensión Grado de autonomía, entre tanto el 18.2% percibe en la escala de acuerdo a la variable Motivación con la dimensión Grado de autonomía, mientras que un 8.2% perciben en la escala en totalmente en desacuerdo a la variable Motivación y a la dimensión Grado de autonomía como escala En desacuerdo.

Tabla 5. *Relación entre la motivación y la dimensión de grado de cohesión*

MOTIVACIÓN N	Grado de cohesión								TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente de acuerdo	49	44.55	17	15.45	0	0	0	0	66	60
De acuerdo	9	8.2	26	23.64	0	0	0	0	35	31.8
En desacuerdo	0	0	0	0	2	1.8	0	0	2	1.8
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	7	6.4	7	6.3
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>52.73</b>	<b>43</b>	<b>39.09</b>	<b>2</b>	<b>1.8</b>	<b>7</b>	<b>6.4</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

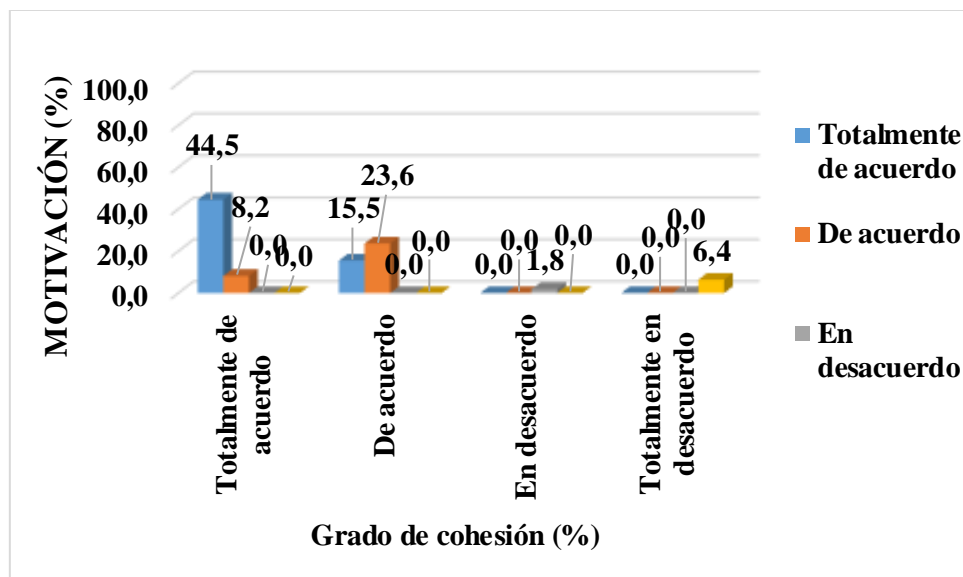


Figura 9: Relación entre la motivación y la dimensión de grado de cohesión

Fuente: Tabla 5.

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados encontrados en la tabla 5 y figura 5, el 44.5% de los trabajadores perciben en la escala totalmente de acuerdo a la variable Motivación con la dimensión Grado de cohesión, entre tanto el 23.6% percibe en la escala de acuerdo a la variable Motivación con la dimensión Grado de cohesión, mientras que un 8.2% perciben en la escala en desacuerdo y totalmente en desacuerdo a la variable Motivación y a la dimensión Grado de cohesión como escala En desacuerdo.

Tabla 6. Relación entre ambiente laboral y la dimensión factores higiénicos

AMBIENTE LABORAL	Factores higiénicos								TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente de acuerdo	54	49.09	6	5.455	0	0	0	0	60	54.5
De acuerdo	16	14.55	25	22.73	0	0	0	0	41	37.3
En desacuerdo	0	0	0	0	2	1.818	0	0	2	1.82
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	7	6.36	7	6.36
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>63.64</b>	<b>31</b>	<b>28.18</b>	<b>2</b>	<b>1.818</b>	<b>7</b>	<b>6.36</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

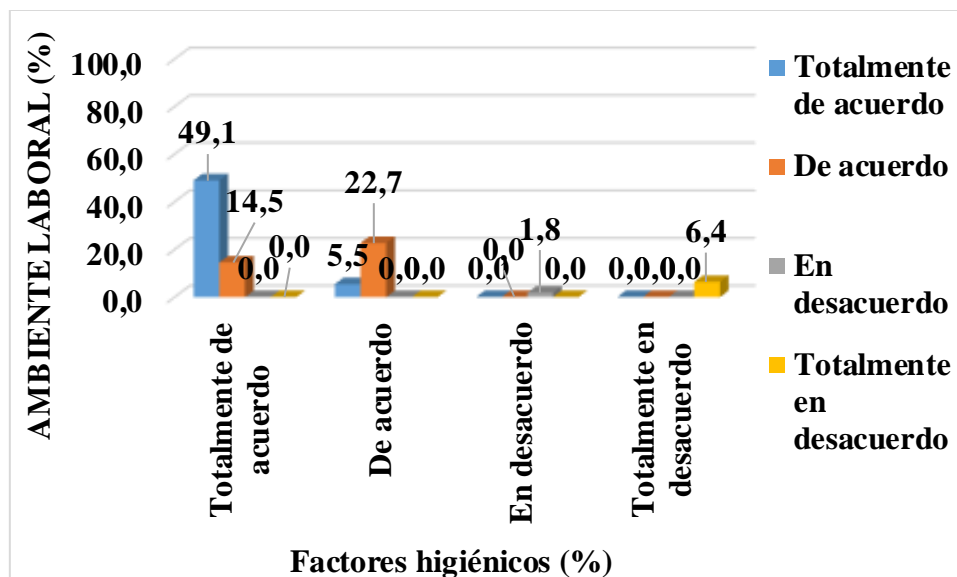


Figura 10: Relación entre ambiente laboral y la dimensión factores higiénicos

Fuente: Tabla 6.

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados encontrados en la tabla 6 y figura 6, el 49.1% de los trabajadores perciben en la escala totalmente de acuerdo a la variable Ambiente laboral con la dimensión Factores higiénicos, entre tanto el 22.7% percibe en la escala de acuerdo a la variable Motivación con la dimensión Factores higiénicos, mientras que un 8.2% perciben en la escala en desacuerdo y totalmente en desacuerdo a la variable Ambiente laboral con la dimensión Factores higiénicos.

Tabla 7. Relación entre ambiente laboral y la dimensión factores motivacionales

AMBIENTE LABORAL	Factores motivacionales								TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente de acuerdo	49	44.55	11	10	0	0	0	0	60	54.5
De acuerdo	12	10.91	27	24.55	2	1.818	0	0	41	37.3
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	2	1.82	2	1.82
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	7	6.36	7	6.36
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>55.45</b>	<b>38</b>	<b>34.55</b>	<b>2</b>	<b>1.818</b>	<b>9</b>	<b>8.18</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.



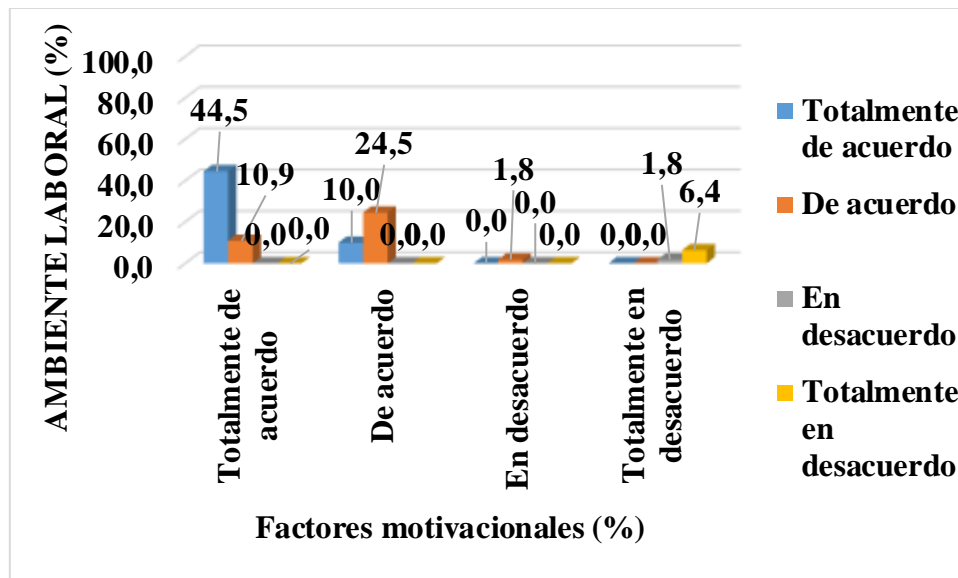


Figura 11: *Relación entre ambiente laboral y la dimensión factores motivacionales*

Fuente: Tabla 7.

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados encontrados en la tabla 7 y figura 7, el 44.5% de los trabajadores perciben en la escala totalmente de acuerdo a la variable Ambiente laboral con la dimensión Factores motivacionales, entre tanto el 24.5% percibe en la escala de acuerdo a la variable Motivación con la dimensión Factores motivacionales, mientras que un 10.00% perciben en la escala en desacuerdo y totalmente en desacuerdo a la variable Ambiente laboral con la dimensión Factores higiénicos.

### Prueba de hipótesis

**H<sub>1</sub>:** La motivación está estrechamente relacionada con el clima laboral de los empleados de Western Unión Perú S.A.

**H<sub>0</sub>:** La motivación de los empleados de Western Unión Perú S.A. no está relacionada con el entorno laboral.

Tabla 8. *Relación de la motivación y el ambiente laboral*

			Motivación	Ambiente laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,796
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Ambiente laboral	Coefficiente de correlación	,796	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 8, la motivación y el ambiente laboral están correlacionados positivamente, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.796 (correlación positiva) y se utiliza sig. = 0.000 < 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**Decisión:** Siendo p valor= 0.000 < 0.05, se rechaza Ho

#### **GRADO DE RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES Y DEMENSIONES**

Tabla 9. *Relación entre la variable Motivación y la dimensión Grado de Autonomía*

			Motivación	Grado de autonomía
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,657
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Grado de Autonomía	Coefficiente de correlación	,657	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con los resultados que se muestran en la Tabla 9, las dimensiones de motivación y autonomía tienen una correlación moderadamente positiva y el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,657.

Tabla 10. *Relación entre la variable Motivación y la dimensión Grado de Cohesión*

			Motivación	Grado de cohesión
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,623
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Grado de Cohesión	Coefficiente de correlación	,623	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** Según los resultados mostrados en la Tabla 10, la correlación positiva entre las dimensiones de motivación y cohesión es baja, mientras que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,623.

Tabla 11. *Relación entre la variable Ambiente laboral y la dimensión Factores higiénicos*

			Ambiente laboral	Factores higiénicos
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,680
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Factores higiénicos	Coefficiente de correlación	,680	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con los resultados que se muestran en la Tabla 11, las dimensiones del ambiente de trabajo y los factores de higiene están altamente correlacionados positivamente y el coeficiente de correlación de Spearman es 0.680.

Tabla 12. *Relación entre la variable Ambiente laboral y la dimensión Factores motivacionales*

			Ambiente laboral	Factores motivacionales
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,666

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	110	110
Factores motivacionales	Coefficiente de correlación	,666	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	110	110

Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 12, existe una correlación moderadamente positiva entre el ambiente laboral y las dimensiones de los factores de motivación, y el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,666.

#### 4. CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general que es Establecer de qué manera se relaciona la motivación y ambiente laboral en el personal de la empresa Western Unión Perú S.A.; tenemos que de casos anteriores se puede apreciar que, dados los diferentes espacios organizacionales y tipos de motivación, esta variable trae enormes posibilidades y desafíos para la gestión y la administración, por lo que Benites y Mejía (2019) consideran que el trabajo de protección ambiental es fundamental para los empleados. Porque los emprendedores activos ayudarán a alcanzar el éxito potenciando el desarrollo de las funciones individuales y grupales. Debido a que todos tienen los mismos objetivos, deben tener una buena satisfacción; sin embargo, debido a la insuficiente relación laboral entre los trabajadores de oficina y los subordinados, la comunicación No muchos, todos Cuando hay un cambio, no se informa a tiempo, lo que hace que la información aparezca en el área de televentas de Banco Falabella La información que se brinda a los clientes no es uniforme.

Contrastando la información obtenida acerca del primer objetivo específico que es Indicar el nivel de motivación del personal de la empresa Western Unión Perú S.A. se obtuvo como resultados en la Tabla 1 y la Figura 1, que el 50,9% de los trabajadores alcanzó un consenso global en la escala y alcanzó el 28,2% en el nivel de acuerdo con las variables de motivación y las variables del entorno laboral, lo que significa que la mayoría de los trabajadores están satisfechos en cuanto a: el trato del jefe, jornada laboral suficiente, viven en un ambiente armonioso entre compañeros, están satisfechos con las ganancias que les aporta la empresa, y las instalaciones de la empresa también cumplen con los requerimientos de cada trabajador, para que puedan desempeñar sus funciones de manera satisfactoria.

Yagual (2019) encontró una situación similar en un estudio del sector financiero de Ecuador, donde la satisfacción de los recursos humanos del país es mayoritariamente satisfactoria en términos de factores económicos, de salud, seguridad y ambientales. A través de la investigación, se puede determinar que el principal factor externo para la selección de recursos humanos es la compensación económica, que puede reflejarse principalmente en bonificaciones. El segundo factor más relevante es la seguridad. Sentirse que tiene un trabajo estable y que tiene privilegios de puestos de responsabilidad en la empresa donde trabaja. Estos factores sumados al mejor clima

laboral pueden hacer que los recursos humanos se desarrollen plenamente en sus actividades, mejorando así trabaja eficientemente. Eficiencia y eficacia.

Tomando en cuenta al segundo objetivo que fue Definir el nivel de ambiente laboral del personal de la empresa Western Unión Perú S.A.; según la Tabla 2 y la Figura 2, los resultados muestran que el 60,00% de los trabajadores encuestados piensa que la motivación es buena, mientras que el 33,64% de los trabajadores establece la motivación como normal. Esto muestra que los trabajadores tienen una actitud positiva hacia los factores de higiene (factores internos) y los factores motivacionales (factores internos). Según el nivel de clima laboral de la Tabla 3 y la Figura 3, se encuentra que el 54,55% de los trabajadores encuestados se sienten bien con el entorno laboral, mientras que el 39,09% se sienten bien con el entorno laboral. Estos resultados son consistentes con Mino (2019), quien encontró que el nivel de incentivos está en el nivel medio-alto, mientras que el ambiente organizacional para las operaciones normales de la entidad bancaria Scotiabank de Chiclayo es moderadamente adecuado.

A su vez, Mamani (2016) encontró que la relación entre motivación y desempeño laboral tiene un nivel fijo de productividad, mientras que Mibanco tiene una tendencia de mejora interna porque la empresa no brinda incentivos ni capacitación continua; y la empresa no brinda el recurso necesario para alcanzar niveles superiores productividad. La motivación intrínseca y el desempeño laboral son regulares y mejorarán. Porque creen que su desempeño no es reconocido, su relación con el jefe no es la más adecuada, y no están satisfechos con sus responsabilidades y remuneración.

Granda (2019) señaló que los incentivos afectan significativamente el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella-Agencia Bellavista, con un coeficiente de correlación de 0,690. Incluso las motivaciones internas y externas no afectarán fuertemente el desempeño laboral, lo que afectará la rentabilidad de la empresa. Por tanto, es algo diferente a los resultados de esta encuesta.

Al estudiar la correlación de variables se encuentra que existe una correlación positiva entre motivación y ambiente laboral, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.796, lo que significa que se consideran señales.  $= 0.000 < 0.05$ , hay una alta correlación positiva. Western Union Peru SA; en una situación similar a Rodríguez (2017), existe una relación significativa entre el clima organizacional y la motivación

laboral de los empleados del área de atención al cliente del BCP, directa y moderada ( $Rho = 0.512$ ). En el caso de Arango (2018), su investigación encontró que la motivación tiene un efecto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco. Esto también muestra que las condiciones laborales afectan de la mejor manera el desempeño de los trabajadores de Mi Banco Agencia Lima. Otro caso similar de correlación positiva es el de Fernández y Muñoz (2016). Encontraron que existe una relación directa significativa entre las variables del clima organizacional de los trabajadores de BCP y la satisfacción laboral. El coeficiente de correlación de Pearson es 0,696, lo que indica que el 69,6% de los datos está altamente correlacionado, es decir, el atractivo entre las dos variables es suficientemente grande y positivo. Otro caso es el de Ccorimanya (2015), que encontró en su investigación ( $p = .000$  y  $r = .455$ ), lo que significa que existe una correlación positiva directa y la intensidad es moderada.

La importancia del entusiasmo de los empleados garantiza la realización y desarrollo de los objetivos de la empresa; la medición del clima laboral permite a la empresa comprender la visión de los empleados sobre las variables que más afectan su comportamiento, lo cual se refleja en su desempeño. Puede comprender estos puntos de vista y / o mostrar cómo hacer que el individuo se comporte o reaccione hasta cierto punto. la manera.

Por ello, contar con un ambiente laboral satisfactorio es muy importante para lograr las metas dentro de la empresa Western Unión Perú S.A. Asimismo, motivar a los empleados para que alcancen sus objetivos es un factor fundamental en el crecimiento de la empresa.

## **5. CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Existe relación directa y significativa entre motivación y ambiente laboral ( $Rho=0.796$ ) y ( $Sig.=0.000<0.05$ ), en la empresa Western Unión Perú S.A.

La motivación del personal de la empresa Western Unión Perú S.A., presentan en su mayoría un nivel bueno de 50.9 %, mientras que un 33.64% presentan un nivel regular.

El ambiente laboral del personal de la empresa Western Unión Perú S.A., presentan en su mayoría un nivel bueno de 54.55%, mientras que un 39.09% presentan un nivel regular.

Existe relación positiva y moderada entre Motivación y grado de autonomía ( $Rho=0.657$ ) y ( $Sig.=0.000<0.05$ ), en la empresa Western Unión Perú S.A.

Existe relación positiva y baja entre Motivación y grado de cohesión ( $Rho=0.623$ ) y ( $Sig.=0.000<0.05$ ), en la empresa Western Unión Perú S.A.

Existe relación positiva y alta entre Ambiente laboral y Factores higiénicos ( $Rho=0.680$ ) y ( $Sig.=0.000<0.05$ ), en la empresa Western Unión Perú S.A.

Existe relación positiva y moderada entre Ambiente laboral y Factores motivacionales ( $Rho=0.666$ ) y ( $Sig.=0.000<0.05$ ), en la empresa Western Unión Perú S.A.



## **5.2. Recomendaciones**

Implementar programas de capacitación y apoyo a las sugerencias de los trabajadores de la empresa Western Unión Perú S.A. para mejorar la relación entre la motivación y el ambiente laboral y promover un ambiente de innovación y creatividad.

Crear programas de reconocimientos para los trabajadores, con la finalidad de motivarlos a alcanzar las metas de la empresa Western Unión Perú S.A.

Fomentar políticas y programas para la mejorar del ambiente laboral, que permitan generar unión entre los trabajadores y el desarrollo de sus labores de la empresa Western Unión Perú S.A.

Establecer un vínculo de comunicación fijo, evitando barreras de información, de tal manera que se haga posible el logro de las estrategias trazadas por los directivos y de esta forma mejorar el grado de cohesión en la empresa Western Unión Perú S.A.

Capacitar al personal en temas relacionados a cada área, con la finalidad de mejorar sus conocimientos y por ende puedan desempeñarse bien y de una manera más autónoma.

Brindar los ambientes y comodidades necesarias para que los trabajadores realicen un buen trabajo, con la finalidad de mejorar los factores higiénicos en los trabajadores de la empresa Western Unión Perú S.A.

Crear programa de incentivos para los trabajadores, con la finalidad de mejorar los factores motivacionales en los trabajadores de la empresa Western Unión Perú S.A.

## 6. CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almora, D. (2018). *Red Salud Pacifico Sur 2018* (tesis de pregrado) clima laboral y motivación de los colaboradores. Universidad de San Pedro en Chimbote, Perú.
- Arango, H. (2018). *Motivación de los colaboradores de Mi banco en Este Lima y su impacto en el desempeño laboral, Lima, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Inca Silas de la Vega en Lima, Perú.
- Ayala, G. (2015). *Ambiente laboral*. Recuperado de <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/economico/ambiente-laboral-1351353.html#:~:text=Numerosos%20autores%20definen%20al%20clima,ejecuci%C3%B3n%20de%20las%20tareass%20diarias>.
- Benites, F. y Mejía, M. (2019). *Ambiente de trabajo motivado por el personal del área de ventas telefónicas del call center bancario Falabella S.A. Egresado del Distrito de Cercado de Lima* (tesis de pregrado) en el primer semestre de 2018. Universidad Técnica del Perú, Lima, Perú.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). Motivación y desempeño laboral: El capital humano es un factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12 (3), 385-390.
- Cabellos, C. y León, K. (2018). *Motivación al Desempeño Laboral* (Tesis de Grado) de Consultores de Negocios de Mibanco, Organización Virú, 2017. Universidad de Riva Norte, Trujillo, Perú.
- Campos, C., Díaz, O. (2003). *Motivación humana*. Obtenido de <http://psiquiatria.facmed.unam.mx/docs/ism/unidad2.2.pdf>
- Castope, J y Arribasplata, M. (2017). *Motivación laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. de Cajamarca, 2017* (tesis de pregrado). Universidad de Riva Norte, Cajamarca, Perú.
- Castro y Ramón (2017). *El impacto del clima laboral en el desempeño de los ejecutivos de negocios en la unidad de negocios exclusiva de una empresa bancaria en*

- Lima en 2016* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola en Lima, Perú.
- Ccorimanya, D. (2015). *La motivación del administrador de la Universidad Nacional José María Arguedas y su relación con el clima organizacional, 2015* (tesis de grado). Universidad Nacional José María Arguedas en Andahuaylas, Perú.
- Celis, C. (2014). *La importancia del clima organizacional en la productividad laboral* (tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada de Medellín, Colombia.
- Coromoto, H. (2017). Motivación laboral. Un elemento esencial del éxito organizacional. *Revista de ciencia*, 3 (7), 177-192.
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw – Hill.
- Fernández, A. (2018). *Estrategias para mejorar la motivación de los colegios técnicos superiores, Lima-2018* (tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener en Lima, Perú.
- Fernández, E. y Muñoz, G. (2016). *En 2016, el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Popular del Perú en la agencia del gobierno municipal de Cajamarca* (tesis de pregrado). Universidad de Riva Norte, Cajamarca, Perú.
- García, J. (2020). *Tipos de motivación: 8 fuentes de motivación*. Recuperarse de <https://psicologiymente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>
- González D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- González, M. (2020). *Los 8 tipos de motivación personal, su definición y ejemplos*. Recuperado de <https://estilonext.com/psicologia/tipos-motivacion>
- Granda, G. (2019). *Falabella Bank-Bellavista-Callao (Bellavista-Callao) motivación y desempeño laboral del personal, 2018, 2016* (tesis de pregrado). Universidad José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Perú.
- Herzberg, F. (1959). *Work and the nature of man*. Oxford: World.

- Leyva, M. (2016). *Motivación*. Recuperado de <http://motivacionenfoques.blogspot.com/2016/10/motivacion.html>
- Llaguento, L. y Becerra, S. (2014). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de DIVEMOTOR en Cajamarca en 2014* (Tesis Universitaria). Universidad de Riva Norte, Cajamarca, Perú.
- Mamani, L. (2016). *Motivación y desempeño laboral de la institución financiera Mibanco en Puno en 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nesto Cáceres Velázquez, Universidad de los Andes, Puno, Perú.
- Mino, E. (2019). *El impacto de la motivación laboral en el clima organizacional de los trabajadores de Scotiabank-Chiclayo* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Naranjo, O. (2017). *El clima laboral es una mejora de los resultados de combate del Ejército Nacional de Colombia* (tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada en Bogotá, Colombia.
- Olaz, A. (2013). Entorno de trabajo problemático. Revisiones descriptivas bibliográficas y métodos de múltiples modelos de interpretación. *apuesta. Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1-35.
- Olortegui, L. (2017). *Incidencia de incentivos a la productividad de los empleados en el sector crediticio de Mi caja Cajamarca: 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en la organización empresarial* (tesis de grado). Madrid, Universidad Ponte Comillas de Madrid, España.
- Quiroga, F. (2019). *El ciclo motivacional*. Recuperado de <https://tueconomiafacil.com/el-ciclo-motivacional/>
- Ramírez, D. (2013). *Importancia de la motivación laboral*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/importancia-de-la-motivacion-laboral/>

- Reeve, J. M. (1994). *Motivación y Emoción*. Iowa: Willey.
- Riquelme, M. (2017). *Ambiente laboral, clave para el desarrollo de las labores*. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/ambiente-laboral/>
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rodríguez, G. (2017). *Clima organizacional y motivación laboral en el área de atención al cliente del BCP, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ryan, R. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Sánchez, N. y Sifuentes, A. (2018). *Influencia de la motivación extrínseca y la motivación intrínseca en la intención de residencia permanente de los empleados de los restaurantes de pizza y pasta en el área de Miraflores* (tesis de pregrado). Universidad de Ciencias Aplicadas de Lima, Perú.
- Schunk, D. (2012). *Teorías del Aprendizaje. Una perspectiva educativa* (Sexta edición ed.). México: Pearson Education.
- Valdés, C. (2005). *Motivación*. Consultado el 28 de octubre de 2020, Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/lamotici.htm>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Columbia Texas Mining Company* (tesis de pregrado). Universidad Externado de Columbia, Bogotá, Colombia.
- Wolters Kluwer. (2019). *Ambiente de trabajo*. Recuperado de [https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNDSyNjtbLUouLM\\_DxbIwMDS0MDIwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAEgsIqTUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNDSyNjtbLUouLM_DxbIwMDS0MDIwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAEgsIqTUAAAA=WKE)

Yagual, C. (2019). *El impacto de la motivación extrínseca en la productividad de los recursos humanos en el sector financiero* (tesis de grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios todo poderoso por haber guiado mis pasos por el camino del bien cada instante de mi vida.

En segundo lugar, a mis padres que son los pilares fundamentales de mi vida y brindarme su apoyo incondicional para alcanzar la meta profesional.

A nuestra Docente Manuela Portales Pairazaman, quien con su gran trayectoria y experiencia en la rama de la investigación ha sido el soporte, durante el proceso que ha llevado la realización del curso de elaboración de tesis.

## 7. ANEXOS Y APÉNDICES

### ANEXO 01. CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Para cada oración a continuación, coloque una cruz ("X") sobre el número que mejor describa su sentimiento. Considere la respuesta en el contexto de la posición actual.

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

MOTIVACIÓN						
Nº	INDICADORES	PREGUNTA	ESCALA			
1	Proceso administrativo	¿El método de pago (salario) es correcto en la empresa?	1	2	3	4
2	Políticas organizacionales	¿Mi organización tiene el espíritu o el misterio de "todos estamos juntos"?	1	2	3	4
3	Políticas organizacionales	¿Existe evidencia de que mi jefe me apoya en el uso de mis ideas o sugerencias para mejorar mi trabajo?				
4	Políticas organizacionales	¿La empresa cumple brindándome servicios públicos y seguridad social como parte de mi trabajo?	1	2	3	4
5	Supervisión	¿Me desempeño bien bajo supervisión constante?	1	2	3	4
6	Relaciones interpersonales	¿Tengo una buena relación laboral con mi jefe?	1	2	3	4
7	Relaciones interpersonales	¿Siento que formo parte de un equipo que trabaja por un objetivo común?	1	2	3	4
8	Salario	Cuando hago bien mi trabajo, ¿la empresa se preocupa por recompensarme?	1	2	3	4
9	Salario	¿Pueden mis ingresos del trabajo cubrir mis necesidades básicas?	1	2	3	4
10	Seguridad	¿Me siento seguro y estable en el trabajo?	1	2	3	4
11	Reconocimiento	¿Mi lugar de trabajo me brinda oportunidades de crecimiento económico?	1	2	3	4
12	Reconocimiento	¿Seré feliz cuando los jefes reconozcan mi trabajo?	1	2	3	4
13	Responsabilidad	¿Soy responsable en las actividades de mi puesto de trabajo?	1	2	3	4
14	Crecimiento profesional	¿Soy responsable de las actividades laborales?	1	2	3	4



AMBIENTE LABORAL						
Nº	INDICADORES	PREGUNTA	ESCALA			
15	Libertad personal en el trabajo	¿Soy responsable de cumplir con los estándares de desempeño y / o desempeño?	1	2	3	4
16	Cooperación	¿Se sentirá motivado al trabajar en un entorno bien iluminado, bien ventilado y con poco ruido?	1	2	3	4
17	Cooperación	¿Existen regulaciones en la empresa que se ayuden entre sí?	1	2	3	4
18	Cooperación	¿Creo que mi jefe es flexible y justo al preguntarme?				
19	Cooperación o conflicto	En mi grupo de trabajo, ¿es más importante resolver el problema que encontrar al culpable?	1	2	3	4
20	Socialización	¿Mis colegas y yo colaboramos de manera efectiva?	1	2	3	4
21	Liderazgo	¿Mi superior inmediato me pedirá mi opinión para ayudarlo a tomar una decisión?	1	2	3	4
22	Productividad y rendimiento	Para cumplir con mis deberes, ¿necesito hacer esfuerzos desafiantes adicionales en el trabajo?	1	2	3	4
23	Facilitación de trabajo	¿Mi jefe me inspirará a trabajar de la mejor manera que pienso?	1	2	3	4
24	Facilitación del trabajo	¿Puede el horario de trabajo satisfacer mis necesidades personales?	1	2	3	4

**ANEXO 02. BASE DE DATOS**

MOTIVACIÓN														AMBIENTE LABORAL									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2
3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1

1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2
2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2
1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2
1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2
1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2

### ANEXO 03. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>¿De qué manera se relaciona la motivación con el ambiente laboral en el personal de la empresa Western Unión Perú SA.– Cajamarca, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer de qué manera se relaciona la motivación y ambiente laboral en el personal de la empresa Western Unión Perú S.A.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el nivel de motivación del personal de la empresa Western Unión Perú S.A.</li> <li>2. Definir el nivel de ambiente laboral del personal de la empresa Western Unión Perú S.A.</li> <li>3. Establecer la relación entre la motivación y la dimensión de grado de autonomía.</li> <li>4. identificarla relación entre la motivación y la dimensión de grado de cohesión.</li> <li>5. Determinar la relación entre ambiente laboral y la dimensión factores higiénicos.</li> <li>6. Precisar la relación entre ambiente laboral y la dimensión factores motivacionales.</li> </ol>	<p><b>H1:</b> La motivación está estrechamente relacionada con el clima laboral de los empleados de Western Unión Perú S.A.</p> <p><b>H0:</b> La motivación de los empleados de Western Unión Perú S.A. no está relacionada con el entorno laboral.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Correlación descriptiva, porque puede identificar la relación que existe entre dos variables.</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> Diseño transversal no experimental, porque las variables no son manipuladas</p> <p><b>Población:</b> La población está representada por 250 trabajadores de Western Unión Perú S.A.</p> <p><b>Muestra:</b> Se realizó un muestreo probabilístico y hubo 110 clientes.</p>



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: ENCUESTA SOBRE MOTIVACIÓN Y AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA WESTERN UNION que hace parte de la investigación titulada: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL - EMPRESA WESTERN UNIÓN PERÚ S.A.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DÍAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL, ADMINISTRACION GENERAL.

TIEMPO: 32 AÑOS

CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación:

DETERMINAR DE QUÉ MANERA SE RELACIONA LA MOTIVACIÓN Y AMBIENTE LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA WESTERN UNIÓN PERÚ S.A.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajonivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajonivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador con el que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajonivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajonivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL - EMPRESA WESTERN UNIÓN PERÚ S.A.

VARIABLE: MOTIVACIÓN						
INDICADOR	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Proceso administrativo	¿La forma de pago (salario) es el método correcto en la empresa?	4	4	4	4	
Políticas organizacionales	¿En mi institución existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”?	4	4	4	4	
Políticas organizacionales	¿Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo?	4	4	4	4	
Políticas organizacionales	¿La empresa cumple otorgándome, utilidades, seguro social como parte de mis prestaciones en el trabajo?	4	4	4	4	
Supervisión	¿Mi desempeño es bueno cuando tengo una supervisión constante?	4	4	4	4	

Relaciones interpersonales	¿Mi jefe y yo tenemos una buena relación laboral?	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales	¿Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común?	4	4	4	4	
Salario	¿Cuándo yo realizo bien mi trabajo, la empresa se preocupa en otorgarme incentivos?	4	4	4	4	
Salario	¿El ingreso económico de mi trabajo satisface mis necesidades básicas?	4	4	4	4	
Seguridad	¿Me siento seguro y estable en mi trabajo?	4	4	4	4	
Reconocimiento	¿Mi centro de labor me otorga oportunidades de crecimiento económico?	4	4	4	4	
Reconocimiento	¿Me siento feliz cuando mis jefes reconocen mi trabajo?	4	4	4		
Responsabilidad	¿Soy responsable en las actividades de mi puesto de trabajo?	4	4	4	4	
Crecimiento profesional	¿Mi centro de labor me otorga oportunidades de crecimiento profesional?	4	4	4	4	

**VARIABLE: AMBIENTE LABORAL**


<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Libertad personal en el trabajo	¿Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento?	4	4	4	4	
Cooperación	¿Me encuentro motivado cuando realizo mis labores en un ambiente de mayor iluminación, ventilación y poco ruido?	4	4	4	4	
Cooperación	¿En la empresa existe la normativa de ayudarse unos a otros?	4	4	4	4	
Cooperación	¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?	4	4	4	4	
Cooperación o conflicto	¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?	4	4	4	4	
Socialización	¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera	4	4	4	4	



	efectiva?					
Liderazgo	¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones?	4	4	4	4	
Productividad y rendimiento	¿Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo?	4	4	4	4	
Facilitación de trabajo	¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor?	4	4	4	4	
Facilitación del trabajo	¿El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Msc. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.		Fecha: 15 - 01 - 21	
 Firma:	Teléfono: 943643426	Email: Pablito_165333@hotmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: ENCUESTA SOBRE MOTIVACIÓN Y AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA WESTERN UNION que hace parte de la investigación titulada: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL - EMPRESA WESTERN UNIÓN PERÚ S.A.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: LUIS ENRIQUE BECERRA JAÚREGUI.

FORMACIÓN ACADÉMICA: ECONOMISTA.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DOCENTE DE LA UNC.

TIEMPO: 12 AÑOS

CARGO ACTUAL: DOCENTE

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.

Objetivo de la investigación:

DETERMINAR DE QUÉ MANERA SE RELACIONA LA MOTIVACIÓN Y AMBIENTE LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA WESTERN UNIÓN PERÚ S.A.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL - EMPRESA WESTERN UNIÓN PERÚ S.A.

VARIABLE: MOTIVACIÓN						
INDICADOR	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Proceso administrativo	¿La forma de pago (salario) es el método correcto en la empresa?	4	4	4	4	
Políticas organizacionales	¿En mi institución existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”?	4	4	4	4	
Políticas organizacionales	¿Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando mis ideas o propuestas para mejorar el trabajo?	4	4	44	4	
Políticas organizacionales	¿La empresa cumple otorgándome, utilidades, seguro social como parte de mis prestaciones en el trabajo?	4	4	4	4	
Supervisión	¿Mi desempeño es bueno cuando tengo una supervisión	4	4	4	4	

	constante?					
Relaciones interpersonales	¿Mi jefe y yo tenemos una buena relación laboral?	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales	¿Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común?	4	4	4	4	
Salario	¿Cuándo yo realizo bien mi trabajo, la empresa se preocupa en otorgarme incentivos?	4	4	4	4	
Salario	¿El ingreso económico de mi trabajo satisface mis necesidades básicas?	4	4	4	4	
Seguridad	¿Me siento seguro y estable en mi trabajo?	4	4	4	4	
Reconocimiento	¿Mi centro de labor me otorga oportunidades de crecimiento económico?	4	4	4	4	
Reconocimiento	¿Me siento feliz cuando mis jefes reconocen mi trabajo?	4	4	4	4	
Responsabilidad	¿Soy responsable en las actividades de mi puesto de trabajo?	4	4	4	4	
Crecimiento profesional	¿Mi centro de labor me otorga oportunidades de crecimiento profesional?	4	4	4	4	


**VARIABLE: AMBIENTE LABORAL**

<b>INDICADOR</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Libertad personal en el trabajo	¿Soy responsable de cumplir los estándares de desempeño y/o rendimiento?	4	4	4	4	
Cooperación	¿Me encuentro motivado cuando realizo mis labores en un ambiente de mayor iluminación, ventilación y poco ruido?	4	4	4	4	
Cooperación	¿En la empresa existe la normativa de ayudarse unos a otros?	4	4	4	4	
Cooperación	¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?	4	4	4	4	
Cooperación o conflicto	¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?	4	4	4	4	

Socialización	¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva?	4	4	4	4	
Liderazgo	¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones?	4	4	4	4	
Productividad y rendimiento	¿Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo?	4	4	4	4	
Facilitación de trabajo	¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor?	4	4	4	4	
Facilitación del trabajo	¿El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Msc. LUIS ENRIQUE BECERRA JÁUREGUI		Fecha: 28 - 12 - 20	
 Firma:	Teléfono: 976637182	Email: Ibecerra@unc.edu.pe	



