



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TESIS

Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la  
empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTORES:

Gonzales Mendoza, Evelyn Lorena

Wong Acho, Liz Karol

ASESOR:

Mg. Ramírez Zumaeta, Lila

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y desarrollo organizacional

Sub línea:

Gestión empresarial

UCAYALI – PERÚ

2019

## JURADO EVALUADOR

---

Dr. Jorge Luis Vargas Espinoza  
Presidente

---

Mg. Quelbin Toledo Espinoza Carbajal  
Secretario

---

Mg. Julio Donny Gómez Kuch  
Vocal

---

Mg. Lila Ramírez Zumaeta  
Asesora

## DEDICATORIA

A Dios, a mis padres Favio Gonzales Maguiña, Ayda Luz Mendoza del Águila por sus apoyo, consejos, valores, cariño y amor porque por ellos soy lo que soy; agradecerles por estar en los momentos más importantes de mi vida y por demostrarme la perseverancia.

Evelyn Lorena

A Dios, a mis padres José Hernán Wong Gastelú, Marlene Acho Chávez y a mi hermano Christian Heyner Wong Acho por su apoyo, cariño, por estar en los momentos más importantes de mi vida y por demostrarme el camino hacia la superación.

Liz Karol

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la vida y permitirnos hacer realidad nuestros sueños.

A la Universidad Privada de Pucallpa por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que nos ayudan en la vida profesional.

A los todos los docentes de la escuela de Administración de Negocios por todos los conocimientos transmitidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.

A nuestra asesora Mg. Lila Ramírez Zumaeta por el apoyo brindado en el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestros padres, personas y amigos que con su apoyo hicieron posible la realización de este trabajo.

Evelyn Lorena – Liz Karol



**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD  
DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS CONTABLES**

**Constancia de Originalidad de trabajos de Investigación**

Pucallpa, 17 de julio del 2019

Yo, **NANCY PAOLA CHUMBES LICAS**, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó la tesis titulado **"MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIVARGAS SAC PUCALLPA 2018"** perteneciente a las bachilleres **LIZ KAROL WONG ACHO Y EVELYN LORENA GONZALES MENDOZA** de la **Facultad de Administración y Ciencias Contables, de la Escuela Profesional de Administración de Negocios**, que tiene la aceptación de esta coordinación de investigación, que realiza la verificación de coincidencia y antiplagio, habiendo obtenido un resultado de similitud **29.4%** según el informe del Software Antiplagio Plag Scan. Así como el compromiso correspondiente de las bachilleres **LIZ KAROL WONG ACHO Y EVELYN LORENA GONZALES MENDOZA** de mejora de la tesis si es que lo necesitara.

Por lo que se considera que las bachilleres podrán continuar con el trámite de sustentación de tesis. Es todo por informar a su despacho.

Nancy Paola Chumbes Licas

Coordinadora de Investigación de la FCC y A-D

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa, 2018. El presente estudio se realizó con la finalidad de demostrar la importancia de la motivación en la satisfacción laboral, por lo que se utilizó un diseño de investigación, no experimental en su modalidad transversal correlacional, porque se analizó y estudió la relación de hechos y fenómenos de la realidad para conocer su nivel de influencia o ausencia de ella. **Método:** Se ha empleado la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró cuestionarios para las dos variables de 10 y 27 preguntas respectivamente. Se consideró una muestra de 92 trabajadores de la empresa Credivargas SAC de la ciudad de Pucallpa, quienes respondieron a las preguntas brindándonos una visión general de la situación de motivación y satisfacción laboral en la empresa. **Resultado:** De la tabla y figura N° 07, del 100% de encuestados, refiere que el 48.91% de trabajadores están motivados al nivel casi siempre, seguido del 31.52% nivel siempre y 19.57% nivel a veces, la variable de la tabla y figura N° 12, del 100% de encuestados, refiere que el 86.96% de trabajadores están satisfechos laboralmente al nivel casi siempre, seguido del 4.35% nivel siempre y 8.70% nivel a veces. De la tabla N° 14, luego de aplicar la estadística Spearman se obtiene  $r = 0.306$  es positiva moderada y  $P \text{ valor} = 0.003 < 0.01$ , es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. **Conclusión:** Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

Palabras clave: Motivación y satisfacción laboral

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between motivation and job satisfaction in the workers of the company Credivargas SAC, Pucallpa, 2018. The present study was carried out in order to demonstrate the importance of motivation in job satisfaction, so it was used a transverse mode correlational nonexperimental research design, because discussed and studied the relationship of facts and phenomena of reality to know their level of influence or lack of it. **Method:** Has employed the technique of the survey, to whose effects are prepared questionnaires for the two variables 10-27 questions respectively. It was considered a sample of 92 workers of the Credivargas SAC from the city of Pucallpa, who responded to questions by giving us an overview of the situation of motivation and job satisfaction in the company. **Result:** Table and Figure No. 07, 100% of respondents, refers to the 48.91% of workers are motivated to level almost always followed by the 31.52% level always and 19.57% level at times, the variable of the table and Figure N ° 12, 100% of respondents , refers to the 86.96% of workers are satisfied workforce level almost always followed by the 4.35 level always % and 8.70% level at times. Table N ° 14, then apply statistic obtained Spearman  $r = 0.306$  is positive moderate and  $P = 0.003 < 0.01$ , is highly significant, i.e. rejecting the null hypothesis with a significance level of 1%. **Conclusion:** It is concluded that there is a direct and meaningful relationship between motivation and job satisfaction in the workers of the company Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

Keywords: Motivation and job satisfaction

## ÍNDICE

<b>PORTADA.....</b>	<b>i</b>
<b>JURADO EVALUADOR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos.....	2
1.3 Formulación de objetivos.....	2
1.3.1 Objetivo general.....	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	3
1.4.1 Justificación teórica.....	3
1.4.2 Justificación práctica.....	3
1.4.3 Justificación metodológica.....	4
1.4.4 Justificación social.....	4
1.5 Delimitación del estudio.....	4
1.5.1 Dimensión espacial.....	4
1.5.2 Dimensión temporal.....	4
1.5.3 Dimensión teórica.....	4
1.6 Viabilidad del estudio.....	4
1.6.1 Evaluación técnica.....	4
1.6.2 Evaluación ambiental.....	5



1.6.3 Evaluación financiera .....	5
1.6.4 Evaluación social .....	5
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes del problema .....	6
2.1.1. A nivel Internacional:.....	6
2.1.2. A nivel nacional:.....	9
2.1.3. A nivel local .....	11
2.2 Bases teóricas .....	13
2.2.1 Motivación.....	13
2.2.2. Satisfacción Laboral .....	20
2.2.3. Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral.....	25
2.3 Definición de términos básicos .....	26
2.4 Formulación de Hipótesis .....	27
2.4.1 Hipótesis general .....	27
2.4.2 Hipótesis específicas.....	27
2.5 Variables .....	27
2.5.1 Definición conceptual de la variable.....	27
2.5.2 Definición operacional de la variable .....	29
2.5.3 Operacionalización de la Variable .....	30
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>33</b>
3.1 Diseño de la investigación .....	33
3.2 Población y muestra .....	34
3.2.1. Población .....	34
3.2.2. Muestra .....	34
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.3.1 Técnicas.....	36
3.3.2 Instrumentos.....	36
3.4 Validez y confiabilidad de instrumentos .....	36
3.4.1 Validez del instrumento.....	36
3.4.2 Confiabilidad del instrumento.....	37
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información .....	41
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>42</b>

4.1 Presentación de resultados .....	42
4.2 Discusión.....	60
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	64
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>65</b>
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	70
Anexo 02: Validación de instrumentos .....	72
.....	79
<b>Anexo 03: Confiabilidad de los instrumentos.....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 04: Instrumentos de aplicación .....</b>	<b>85</b>

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figura N° 01	Dimensión reconocimiento.	42-43
Tabla y Figura N° 02	Dimensión logro.	44
Tabla y Figura N° 03	Dimensión progreso.	45
Tabla y Figura N° 04	Dimensión crecimiento.	46
Tabla y Figura N° 05	Dimensión responsabilidad.	47
Tabla y Figura N° 06	Dimensión reto profesional.	48
Tabla y Figura N° 07	Variable motivación.	49
Tabla y Figura N° 08	Dimensión significación de la tarea.	50
Tabla y Figura N° 09	Dimensión condiciones de trabajo.	51
Tabla y Figura N° 10	Dimensión reconocimiento personal y/o social.	52
Tabla y Figura N° 11	Dimensión beneficios económicos.	53
Tabla y Figura N° 12	Variable satisfacción laboral.	54
Tabla N° 13	Aplicación de la prueba de Spearman entre las variables Motivación y satisfacción laboral.	55
Tabla N° 14	Aplicación de la prueba de Spearman entre la variable Motivación y la dimensión significación de la tarea.	56
Tabla N° 15	Aplicación de la prueba de Spearman entre la variable Motivación y la dimensión condiciones de trabajo.	57
Tabla N° 16	Aplicación de la prueba de Spearman entre la variable Motivación y la dimensión reconocimiento personal y/o social.	58
Tabla N° 17	Aplicación de la prueba de Spearman entre la variable Motivación y la dimensión beneficios económicos.	59

## INTRODUCCIÓN

La motivación y la satisfacción laboral son dos estrategias indispensables en la actualidad que ninguna empresa tiene que pasarlo por alto; hoy en día se habla mucho del capital humano de los colaboradores es por ello que la actividad laboral que desempeñamos ocupa la mayor parte de nuestras vidas.

El propósito del presente trabajo de investigación fue planteado con el fin de determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC., por lo que fue estructurado en seis capítulos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION, se menciona el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se indican para el correcto conocimiento del tema investigado.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO, se habla de la fundamentación teórica, indicando las dimensiones e indicadores de las variables estudiadas, las hipótesis.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA, se muestra el diseño de la investigación, la población, la muestra, las técnicas de recolección y procesamiento de la información.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION, Se analizan los datos obtenidos de la aplicación de la herramienta metodológica.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, se muestran las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS, se indican las referencias bibliográficas; y, finalmente los apéndices.

Las autoras

## **CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores se convirtió en un punto importante e indispensable para todas las empresas u organizaciones ya sean públicas o privadas, ya que por medio del personal la empresa podrá alcanzar todos sus objetivos y metas planificadas a corto, mediano y largo plazo.

Según Lawler y Porter (1967) la satisfacción del trabajador es, por una parte, función del valor y magnitud de las recompensas que obtiene realmente como consecuencia de la realización de su propio trabajo y, por otra parte, de las que considera que debería obtener.

Las organizaciones que operan a nivel internacional, buscan tener una estrategia de Recursos Humanos muy efectiva, a través de nuevas tecnologías. De esta manera, surge la oportunidad de motivar a los empleados por medio de la comunicación, permitiéndoles sentirse como parte del equipo, donde la motivación ya no solo se da con el incremento de remuneraciones, sino por medio de la satisfacción de necesidades básicas hasta de niveles superiores, que al interior del proyecto se detallaran.

Es por eso que con este proyecto se pretende demostrar la importancia de la motivación para incentivar la satisfacción laboral, que es lo que toda empresa debe lograr para que el trabajador se sienta parte de la empresa, por lo tanto, se lograra la mejor disponibilidad al trabajo y en consecuencia serán más productivos lo que ira en beneficio de la empresa (rentabilidad).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1.2.2.1 ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y significación de la tarea en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?

1.2.2.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y condiciones de trabajo en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?

1.2.2.3 ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y reconocimiento personal en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?

1.2.2.4 ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y beneficios económicos en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?

## **1.3 Formulación de objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- 1.3.2.1 Determinar la relación que existe entre la motivación y significación de la tarea en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.
- 1.3.2.2 Determinar la relación que existe entre la motivación y condiciones de trabajo en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.
- 1.3.2.3 Determinar la relación que existe entre la motivación y reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la empresa Credivargas, Pucallpa 2018.
- 1.3.2.4 Determinar la relación que existe entre la motivación y beneficios económicos en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

El presente proyecto tiene el propósito aumentar la motivación hacia los trabajadores con el fin de mejorar la satisfacción laboral, el cual nos permitirá conocer la relación que existe entre estas dos variables y tomar una buena decisión en cuanto a la motivación que nos conducirá a la satisfacción laboral de la empresa “Credivargas SAC” – Pucallpa,2018.

### **1.4.2 Justificación práctica**

Los estudios realizados sobre la presente investigación y que amerita tomar como referencia, nos permitirán profundizar en el tema y los resultados que se obtengan de este trabajo nos permitirán demostrar que es importante tomar en consideración la motivación para beneficio de la empresa “Credivargas SAC” – Pucallpa 2018 y los usuarios.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

Tomando en cuenta que cada investigador es responsable de utilizar su propia metodología, se tratará de hacer un proyecto que permita ser utilizado en investigaciones futuras a fin de profundizar en el tema.

### **1.4.4 Justificación social**

Los trabajadores de la empresa Credivargas SAC serán beneficiados con los resultados que se obtengan del presente estudio.

## **1.5 Delimitación del estudio**

### **1.5.1 Dimensión espacial**

La presente investigación se está ejecutando en la empresa privada Credivargas SAC, la misma que está ubicada en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali.

### **1.5.2 Dimensión temporal**

El tiempo del proyecto se llevó a cabo en un periodo de cinco meses lo cual se inició en agosto del 2018 y se culminó en diciembre del 2018, el mismo que será elaborado de acuerdo a un cronograma de ejecución.

### **1.5.3 Dimensión teórica**

Para desarrollar este proyecto, en esta investigación se abordará las teorías de la motivación dentro de ello tenemos el reconocimiento, el logro, progreso, crecimiento, responsabilidad y reto profesional. Así como también se abordará el tema de satisfacción laboral y dentro de ello tenemos la satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

### **1.6.1 Evaluación técnica**

En la elaboración del presente proyecto de investigación se consideró todas las normas establecidas por la Universidad Privada de Pucallpa.



### **1.6.2 Evaluación ambiental**

La presente investigación no genera impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema de la ciudad de Pucallpa, por tratarse de un estudio netamente académico.

### **1.6.3 Evaluación financiera**

El presupuesto y el financiamiento del proyecto está debidamente garantizado por las investigadoras.

### **1.6.4 Evaluación social**

Se logrará comprometer con el proyecto de investigación a los trabajadores de la empresa Credivargas SAC.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del problema**

#### **2.1.1. A nivel Internacional:**

Cruz (2014), realizo la investigación: *"Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género."* En la Universidad Rafael Landívar. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Del 100% de los trabajadores evaluados, el 77% se encuentra dentro del nivel totalmente Satisfecho, en tanto que el 23% se encuentra dentro del nivel Satisfecho. En contraparte ningún empleado se encuentra en el nivel Insatisfecho o Totalmente Satisfecho. Por lo que puede decirse que la institución propicia factores que ayudan a tener un nivel alto de Satisfacción Laboral.
- El nivel de satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Área de Salud, los puntajes más altos en el nivel Totalmente Satisfecho, son los de los hombres con el 40% y el de las mujeres con un 37%. En contraparte en el nivel Satisfecho, las mujeres son las que más puntúan con un 13% en comparación a los factores que más intervienen en la satisfacción Laboral de los trabajadores son la Identificación con la empresa

que representa el 50% y el Desarrollo Laboral que representa el 40%, en contraste el Reconocimiento Laboral es poco relevante para los empleados para tener un nivel alto de Satisfacción Laboral, puesto que representa el 10% únicamente. Por lo que se deduce que en la institución dan poca importancia al reconocimiento de su labor.

Castro (2016), realizó la investigación: “*El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*” en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí – México. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El objetivo de esta tesis fue analizar la influencia de los valores hacia el trabajo sobre la motivación laboral y el desempeño adaptativo de trabajadores de Pymes potosinas.
- En general, los resultados corroboran las hipótesis planteadas en el modelo de investigación, respecto a la relación entre los valores hacia el trabajo, la motivación laboral y el desempeño adaptativo

Amezquita (2013), realizó la investigación: “*Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: un análisis conjunto para el segundo trimestre del año 2012*” en la Universidad del Valle Santiago de Cali. La investigación llegó a las siguientes conclusiones.

- Se corrobora que el lado econométrico la hipótesis central de este trabajo, debido a que la calidad del empleo y la satisfacción reflejan desde perspectivas distintas que de manera conjunta representan las condiciones laborales.
- Los determinantes explican de manera conjunta las posibilidades de ocurrencia de las variables dependientes. Por otra parte, también se hallan los determinantes principales que influyen en las probabilidades de ocurrencia de las variables dependientes y sus efectos. En términos

generales, la probabilidad de que los colombianos se sientan satisfechos con el empleo es de casi el 96% mientras que la probabilidad de que tengan buenos empleos es de aproximadamente 50% y la probabilidad conjunta de tener buenos empleos y estar satisfechos con esto se estima en un 47%.

García (2012) En su tesis “La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables”, Universidad de Valladolid-España, donde concluye que la retribución económica es una parte importante, ya que es el motivo de abandono del trabajo por un 45% de los entrevistados, pero el salario emocional o motivador es fundamental, porque los entrevistados abandonarían su trabajo por un mal ambiente laboral. Consultados como se podría mejorar su situación personal, las respuestas en mayor porcentaje son para el reconocimiento y la remuneración económica, el segundo porcentaje es para las relaciones interpersonales y remuneración, en ambos porcentajes mayoritarios se encuentra el elemento salario pero también los entrevistados valoran el reconocimiento en su trabajo y las relaciones interpersonales como aportación del desarrollo de su trabajo, aunque no sea un salario retribuido económicamente. No sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la institución.

Alfaro, Leyton, Mesa y Sáenz (2012) Desarrollaron la tesis “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, Pontificia Universidad Católica del Perú, donde concluyen que los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades estudiadas se pueden considerar Promedio, lo cual indica que hay posibilidades de mejoría; además el mayor porcentaje para los factores significación de la tarea y beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indica que los trabajadores tienen una buena disposición en su trabajo y están conformes con el sueldo percibido y reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento

personal y/o social, y esto podría deberse a que en estas municipalidades, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes.

Se encontró que el factor significación de la tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el trabajo y sus retribuciones intrínsecas. Por otro lado, el factor beneficios económicos (una retribución extrínseca) fue el de menor importancia pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto.

### **2.1.2. A nivel nacional:**

Becerril (2017), realizó la investigación: *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”* en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- La motivación del personal en la Municipalidad Provincial de Lamas se ubica en el nivel alto, de los tres intervalos asignados en la medición, seguido del nivel medio y con muy reducido porcentaje del nivel bajo de motivación del; con mayor incidencia positiva en los indicadores de autonomía e identidad de la tarea; y, ubicando el punto más bajo, en los indicadores de retroalimentación, como acciones de refuerzo al trabajador.
- Se registra óptimos niveles de valoración en satisfacción laboral, con predominancia mayoritaria del nivel alto y ninguno de los puntajes finales en el nivel bajo, evidenciando resultados positivos en todos los indicadores que componen la variable, sobresaliendo aspectos de relaciones sociales, entre trabajadores y trabajador-jefatura; además de la realización personal como satisfacción al desarrollar sus facultades y capacidades.

- Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral demostrada con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, con lo cual existe evidencia estadística para afirmar que a mayores índices de motivación, se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.

Morales (2016), realizó la investigación: *“Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Essalud. 2016”*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En general el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.
- En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta el 71,6% a media con 23.9%, habiendo obtenido mayor puntuación referidos al conocimiento de los objetivos, desarrolla de habilidades, la valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo se sienten complacidos con las actividades que realizan ,y obteniendo bajo puntaje , dando a entender que el servicio se encuentra mal organizado y falta de información oportuna y adecuada sobre el desempeño y resultados alcanzados.
- La satisfacción laboral en la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades

primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales

Reynaga (2015), realizó la investigación: *“Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”* en la Universidad Nacional José María Arguedas. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Siendo el objetivo general determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.
- El proceso motivacional puede ser visto como un ciclo que va desde la conciencia de una necesidad hasta el logro de los incentivos que la satisfacen; la motivación puede ser abordada desde distintas perspectivas; por lo tanto, observarse a partir de las fuerzas que la energizan (motivación extrínseca y motivación intrínseca).

### **2.1.3. A nivel local**

Panduro (2017), realizó la investigación: *“Nivel de satisfacción laboral del personal docente contratado de la facultad de ciencias contables económicas, administrativas y contables de la universidad Nacional de Ucayali, Perú, 2016”*.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de satisfacción laboral del personal docente contratado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Perú, 2016, es moderado, en razón que

el mayor porcentaje se encuentra el rango de (48-74) y representa el (76.47), en consecuencia, se rechaza Ho. El resultado es producto de la evaluación de la satisfacción con el trabajo que obtuvo un porcentaje moderado de 52.94%, satisfacción con las condiciones de trabajo obtuvo un porcentaje moderado de 52.94, y finalmente en la satisfacción con los compañeros de trabajo obtuvo un porcentaje alto de 58.92%.

- El nivel de satisfacción con el trabajo del personal docente contratado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, Perú, 2016, es alto en razón que el mayor porcentaje se encuentra en el rango de (19-25) y representa el (94.12%), entonces Ho no se confirma se percibe que los docentes están satisfechos con el trabajo que realiza especialmente por los ambientes físicos donde laboran, el buen trato que perciben muestran predisposición por el trabajo, así mismo indican que la docencia les ayuda a incrementar sus conocimientos.

Ihuaraqui (2017), realizó la investigación: *“Influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario en la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017”*. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- La seguridad que brinda la academia de baile Fitness Dance influye significativamente en la satisfacción del usuario.
- La empatía que brinda el personal de la academia de baile Fitness Dance no tiene influencia significativa en la satisfacción del usuario.
- Del mismo modo se concluye afirmando que el servicio de calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017.



Figueroa (2017), realizó la siguiente investigación: “*Clima laboral y desempeño en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, Yarinacocha – 2017*”. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- Existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende, se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Motivación**

#### **a) Definición**

La motivación es una percepción del hombre basada en la confianza, el sentido de la responsabilidad y el deseo de participar en las decisiones y actuaciones que deben tomarse (Herzberg, et al. 1959).

Posteriormente, Richards (1990) (citado en García, Gómez y Londoño (2009). definió a la motivación como el grado en que los empleados evalúan su desempeño laboral, el cual está mediado por su capacidad para tomar decisiones, su creatividad, entusiasmo y la satisfacción ante el cumplimiento de metas, pues les permite la autorrealización al estar desempeñando determinado cargo.

Por su parte, Meyer y Allen (1991) sostuvieron que el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que determina si la persona continúa o no en la organización, según estos autores la motivación está constituida Por tres

componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Respecto a la motivación laboral, Reimel de Carrasquel (1998), planteó que muchos de sus indicadores se podrían conceptualizar en función de la satisfacción de necesidades individuales como el poder, afiliación y logro; o en función de habilidades, aptitudes o la variedad de las tareas ejecutadas. Por su parte Robbins (1999) definió a la motivación como la voluntad y esfuerzo que ponen los trabajadores para alcanzar las metas organizacionales y que está condicionada por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual.

Años después, Chiavenato (2000) planteó que la motivación “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” (p. 68) y Cuestas (2010) planteó además que la motivación estaba determinada por las necesidades a satisfacer y que no es un estado de ánimo sino un proceso.

Finalmente, Robbins y Coulter (2014), consideraron a la motivación como “los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (p. 506). Para sustentar teóricamente la variable motivación, se consideró la propuesta de estos autores, pues consideraron como elementos claves de motivación a la energía, dirección y persistencia que podrían presentar los trabajadores con la finalidad de alcanzar un objetivo, características que se desean medir y describir en la presente investigación.

## **b) Modelos teóricos que explican la Motivación**

Robbins y Coulter (2014), presentan una secuencia de las diferentes teorías acerca de la motivación, a continuación, se presentan los cuatro principales:

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.**

Esta teoría propuso que dentro de cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades distribuidas en una pirámide, que dependerán de

la importancia que cada persona le otorgue: (a) Necesidades fisiológicas, son necesidades básicas pues son imprescindibles para la supervivencia humana como alimentarse, contar con una vivienda, etc.; (b) Necesidades de seguridad, son las relacionadas con la protección contra daños físicos y emocionales; (c) Necesidades sociales, relacionadas con el afecto, pertenencia, aceptación y amistad; (d) Necesidades de estima, relacionadas con la necesidad de reconocimiento y estima, aquí se incluye la autovaloración y el respeto hacia uno mismo y (e) Necesidades de autorrealización, relacionada con la necesidad de crecer, alcanzar su potencial y satisfacción personal.

### **Teoría X y Y de McGregor.**

Bajo la teoría X, se supone que los trabajadores tienen pocas ambiciones, no les gusta el trabajo, evitan la responsabilidad y es necesario controlarlos de cerca para que trabajen de manera efectiva; mientras que la teoría Y es una visión positiva que supone que a los empleados les gusta el trabajo, buscan y aceptan responsabilidades y pueden dirigirse a sí mismos.

### **Teoría de las tres necesidades de McClelland.**

McClelland establece que tres necesidades adquiridas (no innatas) como los principales impulsos en el trabajo: (a) Necesidad de logro, que es el impulso por sobresalir, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares; (b) Necesidad de poder, que es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio y (c) Necesidad de afiliación, que es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Esta teoría también es conocida como la teoría de la motivación e higiene. Bajo esta perspectiva se relacionan los factores intrínsecos con

la satisfacción laboral y factores extrínsecos con la insatisfacción laboral. Considerándose dentro de los factores motivacionales intrínsecas a: logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, progreso y crecimiento; mientras que los factores extrínsecos o higiénicos son: supervisión, la póliza de seguro de la compañía, la relación con el supervisor, las condiciones laborales, el salario, la relación con los compañeros, la vida personal, el estatus y la seguridad. Herzberg, sugirió que, para motivar a las personas, era necesario poner énfasis en los factores motivacionales, es decir factores intrínsecos relacionados con el trabajo en sí. Debido a las características de la unidad de estudio y por la simplicidad del instrumento propuesto, se empleó esta teoría como sustento teórico de la investigación.

### **c) Dimensiones e indicadores de la motivación**

En la investigación se emplearán seis dimensiones y 10 indicadores de la variable: la motivación, adoptados del trabajo de Olinda Rosas (2017) que son:

Para medir la variable motivación se ha considerado el dimensionamiento propuesto por Robbins y Coulter (2014), quienes basados en la teoría bifactorial de Herzberg (1959) plantearon seis dimensiones: (a) reconocimiento, (b) logro, (c) progreso, (d) crecimiento, (e) responsabilidad y (f) reto profesional.

#### **Primera dimensión: Reconocimiento.**

Según Herzberg (1959) (citado en Robbins y Coulter, 2014) es cualquier acto de reconocimiento del supervisor, o cualquier otro individuo asociado a la gerencia, cliente, par, colega profesional, o el público en general. Puede ser un acto de felicitación, elogio o culpa. Estará determinado por la recompensa y reconocimiento de los méritos.

Es importante considerar que el reconocimiento laboral es considerado generalmente como una recompensa, que es utilizado en

una organización para motivar a los trabajadores y así generar un buen desempeño. Existen dos tipos de recompensas: el económico (dinero) y no económico (méritos) (Instituto de ingeniería del conocimiento, 2013).

La idea fundamental del reconocimiento reside en que la recompensa es ofrecida como compensación-remuneración de un servicio prestado, por lo tanto, tiene una finalidad instrumental; mientras que los méritos, es el indicador humano, es una forma de mostrar a los demás (y a uno mismo) el valor de una persona. Porque es la persona la que es dueña de los comportamientos que le llevaron a ser reconocida. (Instituto de ingeniería del conocimiento, 2013).

Reconocer a los trabajadores por un trabajo bien hecho presenta los siguientes beneficios: Genera un impacto en el significado que se da al trabajo, involucra y compromete a los trabajadores, impacta en la satisfacción del trabajador, en la productividad y rendimiento. El hecho de que el trabajo sea reconocido, es una de las necesidades más importantes en el contexto laboral; su ausencia es considerada como un factor de riesgo psicosocial pues influye en el estrés. (Instituto de ingeniería del conocimiento, 2013).

**Indicadores de Reconocimiento: se consideran los siguientes, adoptados de Olinda Rosas (2017):**

- Reconocimiento
- Méritos

### **Segunda dimensión: Logro**

Según Herzberg (1959) (citado en Robbins y Coulter, 2014) es el impulso por sobresalir y tener éxito con respecto a un conjunto de estándares. El logro, desde el enfoque de la motivación, está determinado fundamentalmente por la supervisión y la satisfacción del trabajador.

Al respecto, Cano (2005) estableció que la supervisión es la actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al dirigir el trabajo de un grupo de personas, con la finalidad de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua. Tiene como fin lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios.

La satisfacción, es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que tiene los trabajadores acerca de su trabajo. Alles (2007), por lo tanto, está directamente relacionado con el entorno laboral, por lo tanto determinará su nivel de compromiso.

**Indicadores de Logro: se consideran los siguientes, adoptados de Olinda Rosas (2017):**

- Supervisión
- Satisfacción

**Tercera dimensión: Progreso.**

Según Herzberg (1959) (citado en Robbins y Coulter, 2014) es el cambio en el estatus o posición de una persona en la organización. Esta también incluye la posibilidad del progreso y está determinado por la percepción de las mejoras y oportunidades de superación que se le brinda al trabajador en la organización.

En trabajo, es muy importante la sensación de progreso que deben tener los trabajadores, pues es uno de los elementos que más influyen en la motivación. La percepción de estar avanzando puede influir más que la percepción de estar realizando un buen trabajo (Instituto de ingeniería del conocimiento, 2013).

**Indicadores de Progreso: se consideran los siguientes, adoptados de Olinda Rosas (2017):**

- Mejorar
- Superación

#### **Cuarta dimensión: Crecimiento**

Según Herzberg (1959) (citado en Robbins y Coulter, 2014) refiere a la posibilidad que uno tiene de lograr progreso al interior de la organización. Considera también la oportunidad de aprender una nueva destreza u oficio.

El crecimiento personal, es una valoración que va más allá de las necesidades económicas: El crecimiento, es la valoración que da el trabajador al crecimiento personal, al cumplimiento de planes de carrera, a superar nuevos retos y a la incorporación de conocimientos nuevos (formación, nuevas experiencias, tareas diferentes, etc.), además está mediado por las posibilidades de crecimiento dentro de la empresa.

Se debe considerar además la orientación al crecimiento que significa buscar, expandir y diversificar los conocimientos y capacidades para alcanzar la eficiencia y eficacia. Aprovecha los recursos de capacitación y oportunidades de aprendizaje y estimula a los demás a hacer lo mismo (Instituto de ingeniería del conocimiento, 2013).

**Indicadores de Crecimiento: se consideran los siguientes, adoptados de Olinda Rosas (2017):**

- Oportunidad

#### **Quinta dimensión: Responsabilidad**

Según Herzberg (1959) (citado en Robbins y Coulter, 2014) esta considera el grado de libertad que un empleado tiene para tomar sus propias decisiones e implementar sus propias ideas. Esta incluye la responsabilidad por nuestro trabajo y el trabajo de los demás o el que se dé una nueva responsabilidad. Se determina a través de la autonomía.

La autonomía es la capacidad que tiene los trabajadores para controlar su situación laboral. Esta autonomía implica la capacidad u oportunidad para seleccionar proyectos, roles o clientes. Generalmente, sólo los empleados en la alta dirección tienen mucha autonomía, lo que puede ocasionar que los

trabajadores de niveles inferiores se sientan desplazados. Por lo tanto, si se desea incrementar el compromiso del trabajador o la motivación, es necesario dotar al personal de facultades para decidir sobre su vida laboral (Smith y Media, 2015).

**Indicador de Responsabilidad: se consideran los siguientes, adoptados de Olinda Rosas (2017):**

- Autonomía

### **Sexta dimensión: Reto profesional**

Los retos son motivadores y a nivel profesional, toda persona debe plantearse nuevos retos para evitar que la persona se sienta aburrida. Un reto es crecimiento personal y conduce adecuadamente la competencia.

La competencia laboral viene a ser el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro (Sagi-Vela, 2004, p. 86).

**Indicadores de Reto Profesional: se consideran los siguientes, adoptados de Olinda Rosas (2017):**

- Desafío
- Competencia

## **2.2.2. Satisfacción Laboral**

### **a. Definición:**

Alfaro R., Leyton S., Meza A. y Sáenz I. (2012, p. 25) consideran que la Satisfacción Laboral es una actitud hacia el trabajo de gran importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador. La Teoría Motivacional constituye la base para todo estudio de Satisfacción Laboral, pues a través de la definición de los factores motivacionales e higiénicos explica de manera detallada qué genera la



satisfacción o insatisfacción en el trabajador. Las demás teorías la complementan pues consideran otros aspectos relacionados a la satisfacción del trabajador que pueden ser fuentes de satisfacción e insatisfacción, como son: (a) sus valores, (b) el diseño del puesto acorde a sus habilidades, y (c) las recompensas definidas considerando sus valores.

Asimismo, definen que el nivel de satisfacción se determina por la brecha existente entre lo que el trabajador recibe y lo que espera recibir.

### **b. Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo:**

Las teorías que dan soporte a la investigación, se detallan a continuación:

#### **Teoría de la Higiene-Motivación,**

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

#### **Teoría del Ajuste en el trabajo**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De

igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

### **Teoría de la discrepancia**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

### **Teoría de la satisfacción por facetas**

Afirma que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La

percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

### **Teoría de los eventos situacionales**

La satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales, según Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

### **c. Dimensiones e indicadores de la Satisfacción Laboral:**

En la investigación se emplearán cuatro dimensiones y 27 indicadores de la variable: la Satisfacción Laboral, adoptados del trabajo de Sonia Palma Carillo (2005) que son:

#### **Primera dimensión: Significación de la Tarea**

Que alude a las oportunidades que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, o como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material);

**Indicadores de Significación de la Tarea: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):**

- Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser.
- Valor de la tarea que se realiza
- Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza.
- Complacencia en los resultados del trabajo.
- Realización como persona, por el trabajo.
- Gusto por el trabajo que se realiza.
- Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo.
- Gusto por la actividad que se realiza

### **Segunda dimensión: Condiciones de Trabajo,**

Referida a los elementos generales que impactan en la labor cotidiana de trabajo; también es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005).

### **Indicadores de Condiciones de Trabajo: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):**

- Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo
- Confortabilidad del ambiente donde se trabaja.
- Disgusto por el horario.
- Calidad del trabajo por empatía con el jefe.
- Comodidad óptima del ambiente de trabajo.
- Incomodidad del horario laboral.
- Comodidad del ambiente físico laboral.
- Existencia de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
- Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo.

### **Tercera dimensión: Reconocimiento personal y/o social**

Que evalúa el grado de complacencia frente a la interrelación con

otros miembros de la organización, en relación a como es percibido dentro de ella; y, finalmente, o como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).

**Indicadores de Reconocimiento personal y/o social: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):**

- Recibimiento de “mal trato” de parte de la empresa.
- Alejamiento de las personas con quienes se trabaja.
- Poca importancia de las tareas que se realiza.
- Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros.
- Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras

**Cuarta dimensión: Beneficios Económicos**

El cual se relaciona con la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos adicionales como producto de la labor que se realiza.

**Indicadores de Beneficios Económicos: se consideran los siguientes, adoptados de Sonia Palma (2005):**

- Bajo sueldo para la labor que se realiza.
- Malestar con lo que se gana.
- Aceptabilidad del sueldo que se posee.
- Explotación del trabajo.
- Cobertura económica, con el sueldo.

### **2.2.3. Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral.**

La motivación y la satisfacción laboral, son dos variables que condicionan el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. Por ello, para

que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y ser gratificante para las personas (Salazar, Leyton, & Sáenz, 2012). De esa manera, el grado de satisfacción laboral ayuda no sólo a atraer talentos, sino también a retenerlos, a motivar a las personas y a lograr su compromiso con la organización, manteniendo un clima organizacional óptimo.

Partiendo de las bases teóricas, la presente investigación se orienta a analizar si existe relación directa y significativa entre motivación y satisfacción laboral del personal de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

### **2.3 Definición de términos básicos**

- Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), es un Instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005), en Lima, Perú, evalúa el nivel de percepción de la satisfacción laboral. La prueba está conformada por 27 ítems (17 positivos y 10 negativos), los cuales miden cuatro diferentes dimensiones de la variable: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o Social y Beneficios Económicos.
- Involucramiento Laboral: Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- Reconocimiento Personal y/o Social: en la escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos (Palma, 2005).
- Significación de la tarea: en la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material) (Palma, 2005).
- Supervisión: Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que

asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.

## **2.4 Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

2.4.2.1 Existe una relación directa y significativa entre la motivación y significación de la tarea en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

2.4.2.2 Existe una relación directa y significativa entre la motivación y condiciones de trabajo en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

2.4.2.3 Existe una relación directa y significativa positiva entre la motivación y reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

2.4.2.4 Existe una relación directa y significativa entre la motivación y beneficios económicos en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Definición conceptual de la variable**

La presente investigación analiza la problemática desde dos variables:

#### **Variable I: Motivación**

La motivación es una percepción del hombre basada en la confianza, el sentido de la responsabilidad y el deseo de participar en las decisiones y actuaciones que deben tomarse (Herzberg, et al. 1959).

Posteriormente, Richards (1990) (citado en García, Gómez y Londoño (2009). definió a la motivación como el grado en que los empleados evalúan su desempeño laboral, el cual está mediado por su capacidad para tomar decisiones, su creatividad, entusiasmo y la satisfacción ante el cumplimiento de metas, pues les permite la autorrealización al estar desempeñando determinado cargo.

Por su parte, Meyer y Allen (1991) sostuvieron que el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que determina si la persona continúa o no en la organización, según estos autores la motivación está constituida por tres componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Respecto a la motivación laboral, Reimel de Carrasquel (1998), planteó que muchos de sus indicadores se podrían conceptualizar en función de la satisfacción de necesidades individuales como el poder, afiliación y logro; o en función de habilidades, aptitudes o la variedad de las tareas ejecutadas. Por su parte Robbins (1999) definió a la motivación como la voluntad y esfuerzo que ponen los trabajadores para alcanzar las metas organizacionales y que está condicionada por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual.

Años después, Chiavenato (2000) planteó que la motivación “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea” (p. 68) y Cuestas (2010) planteó además que la motivación estaba determinada por las necesidades a satisfacer y que no es un estado de ánimo sino un proceso.

Finalmente, Robbins y Coulter (2014), consideraron a la motivación como “los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (p. 506). Para sustentar



teóricamente la variable motivación, se consideró la propuesta de estos autores, pues consideraron como elementos claves de motivación a la energía, dirección y persistencia que podrían presentar los trabajadores con la finalidad de alcanzar un objetivo, características que se desean medir y describir en la presente investigación.

### **Variable II: Satisfacción laboral**

Alfaro R., Leyton S., Meza A. y Sáenz I. (2012, p. 25) consideran que la Satisfacción Laboral es una actitud hacia el trabajo de gran importancia pues tiene un impacto positivo en el desempeño del trabajador y la mejora del clima organizacional. La Teoría Motivacional constituye la base para todo estudio de Satisfacción Laboral, pues a través de la definición de los factores motivacionales e higiénicos explica de manera detallada qué genera la satisfacción o insatisfacción en el trabajador. Las demás teorías la complementan pues consideran otros aspectos relacionados a la satisfacción del trabajador que pueden ser fuentes de satisfacción e insatisfacción, como son: (a) sus valores, (b) el diseño del puesto acorde a sus habilidades, y (c) las recompensas definidas considerando sus valores.

#### **2.5.2 Definición operacional de la variable**

##### **Variable I: Motivación**

Para medir esta variable se aplicó un cuestionario de 10 items a los trabajadores de la empresa Credivargas SAC de la ciudad de Pucallpa. La variable se define operacionalmente considerando seis dimensiones: Reconocimiento, logro, progreso, crecimiento, responsabilidad y reto profesional.

##### **Variable II: Satisfacción laboral**

Para medir esta variable también se aplicó un cuestionario de 27 items a los trabajadores de la empresa Credivargas SAC de la ciudad de Pucallpa. La variable se define operacionalmente considerando cuatro dimensiones: Significación de la tarea, condiciones de trabajo,

reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

### 2.5.3 Operacionalización de la Variable Variable I: Motivación

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		No	Contenido	
Reconocimiento	Recompensa	01	Siento que reconocen el trabajo que realizo	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Mérito	02	La empresa reconoce los méritos que logramos	
Logro	Supervisión	03	Me gusta la manera de cómo supervisan nuestro trabajo continuamente	
	Satisfacción	04	Estoy satisfecho con el trato brindado por mis superiores	
Progreso	Mejorar	05	Siento que mejoro mi trabajo con las capacitaciones que nos brindan	
	Superar	06	La ayuda de mi jefe me lleva a superar los obstáculos inesperados.	
Crecimiento	Oportunidad	07	Tengo oportunidades de ascenso en mi trabajo	
Responsabilidad	Autonomía	08	¿Tenemos la autonomía para resolver los problemas que se nos presente en el trabajo?	
Reto Profesional	Desafío	09	Logro superar los desafíos que se presentan	
	Competencia	10	Existe una competencia sana con mis compañeros(as)	

## Variable II: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala valorativa
		No	Contenido	
Significación de la tarea	Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser.	01	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Valor de la tarea que se realiza	02	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	
	Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza.	03	Me siento útil con la labor que realizo.	
	Complacencia en los resultados del trabajo.	04	Me complacen los resultados de mi trabajo.	
	Realización como persona, por el trabajo.	05	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	
	Gusto por el trabajo que se realiza.	06	Me gusta el trabajo que realizo.	
	Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo.	07	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	
	Gusto por la actividad que se realiza	08	Me gusta la actividad que realizo.	
Condiciones de trabajo	Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo	09	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	
	Confortabilidad del ambiente donde se trabaja.	10	El ambiente donde trabajo es confortable.	
	Disgusto por el horario.	11	Me disgusta mi horario.	
	Calidad del trabajo por empatía con el jefe.	12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	
	Comodidad optima del ambiente de trabajo.	13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	

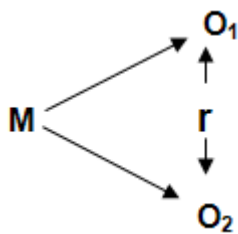
	Incomodidad del horario laboral.	14	El horario de trabajo me resulta incómodo.
	Comodidad del ambiente físico laboral.	15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.
	Existencia de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
	Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo.	17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.
Reconocimiento personal y/o social	Recibimiento de "mal trato" de parte de la empresa.	18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.
	Alejamiento de las personas con quienes se trabaja.	19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.
	Poca importancia de las tareas que se realiza.	20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
	Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros.	21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.
	Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras.	22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.
Beneficios económicos	Bajo sueldo para la labor que se realiza.	23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.
	Malestar con lo que se gana.	24	Me siento mal con lo que gano.
	Aceptabilidad del sueldo que se posee.	25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.
	Explotación del trabajo.	26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
	Cobertura económica, con el sueldo.	27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizara es no experimental en su modalidad transversal correlacional según carrasco (2005) “estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ella, busca determinar el grado de relación entre las variables que estudian”

Cuyo esquema:



$r$  = coeficiente de correlación

$m$  = muestra

$O_X$  = observación de la variable 1

$O_Y$  = observación de la variable 2

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1. Población

Estará conformado por 120 trabajadores de la empresa Credivargas SAC- Pucallpa, quienes comparten ciertas características comunes.

A continuación, se detallan cantidad de población para mejor entendimiento conformada por todos los trabajadores, entre gerencia, administrativos, asesores de ventas, cajeras y analistas de crédito de la empresa Credivargas SAC – Pucallpa, 2018.

Ver la tabla siguiente:

**Población de estudio**

<b>Cargos/Jerarquía</b>	<b>N° de Población</b>
Gerencia	1
Administrativos	35
Asesores de Venta	42
Cajeras	10
Analistas de Crédito	12
<b>Total</b>	<b>120</b>

### 3.2.2. Muestra

Estuvo constituido por 92 trabajadores administrativos de la empresa Credivargas SAC. Pucallpa 2018. Quienes comparten ciertas características comunes.

Como la población es relativamente grande, se trabajará con un muestreo probabilístico aleatorio, es decir estará conformado por 92 trabajadores, entre gerencia, administrativos, asesores de ventas,

cajeras y analistas de crédito de la empresa Credivargas SAC – Pucallpa, 2018. que se muestra en la tabla N° 01.

**Fórmula para sacar la muestra:**

**Datos**

$$Z=1.96$$

$$N=120$$

$$P=0.5$$

$$Q=0.5$$

$$E=0.5$$

**Desarrollo**

$$N = Z^2 N * P * Q / Z^2 P * Q + (N-1) E^2$$

$$N = (1.96)^2 120 * 0.5 * 0.5 / (1.96)^2 0.5 * 0.5 + (120 - 1) * 0.05^2$$

$$N = 3.8416 * 30 / 3.8416 * 0.25 + 119 * 0.0025$$

$$N = 115.248 / 0.9604 + 0.2975$$

$$N = 115.248 / 1.2579$$

$N = 91.619366$
-----------------

**3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Los datos recolectados por aplicación de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación fueron registrados y presentados en tablas y figuras para el análisis e interpretación correspondiente.

### 3.3.1 Técnicas

La principal técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, con la finalidad de obtener información fidedigna de todo crédito de los trabajadores de la empresa Credivargas SAC de la ciudad de Pucallpa.

### 3.3.2 Instrumentos

Se utilizó como instrumento el cuestionario, los que han sido aplicados a los trabajadores de la empresa Credivargas SAC de la ciudad de Pucallpa.

## 3.4 Validez y confiabilidad de instrumentos

### 3.4.1 Validez del instrumento

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado, o como afirman Anastasi y Ubina, la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace”. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. La validez de los instrumentos de esta investigación se realizó mediante el juicio de expertos de los instrumentos de recolección de datos.

#### Validación de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable motivación

<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Apreciación</b>
Magister	Meléndez Navarro, Jessica Del Pilar	Aplicable
Magister	Mozombite Armas, José Wilson	Aplicable
Magister	Palomino Ochoa, Rosario Leonor	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.



## Validación de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable satisfacción laboral

<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Apreciación</b>
Magister	Meléndez Navarro, Jessica Del Pilar	Aplicable
Magister	Mozombite Armas, José Wilson	Aplicable
Magister	Palomino Ochoa, Rosario Leonor	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

### 3.4.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios; o como afirman McDaniel y Gates “es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible. Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente”.

De acuerdo con los mencionados autores, la confiabilidad de los instrumentos de esta investigación se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

#### Variable: Motivación

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
<b>0,946</b>	<b>10</b>

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS-V22

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,946 por lo tanto, el

instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

### Base de datos

### Título: Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

N°	Variable I: Motivación									
	Dimensiones									
	Reconocimiento		Logro		Progreso		Crecimiento	Responsabilidad	Reto profesional	
	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10
01	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
02	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
03	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
04	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
05	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
06	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
07	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
08	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
09	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
10	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
11	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
12	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
14	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
16	3	4	4	4	2	3	5	4	4	3
17	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
18	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
19	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3
20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3

Fuente. Propia, aplicando el SPSS-V22 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

**Variable: Satisfacción laboral**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
<b>0,770</b>	<b>27</b>

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS-V22

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,770 por lo tanto, el instrumento es confiable para la investigación por el resultado que arrojó

## Base de datos

### Título: Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

N°	Variable II: Satisfacción Laboral																											
	Dimensiones																											
	Significación de la tarea								Condiciones de trabajo									Reconocimiento personal y/o social					Beneficios económicos					
	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18	Items19	Items20	Items21	Items22	Items23	Items24	Items25	Items26	Items27	
01	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	2	4	2	4	
02	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
03	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	2	3	2	3	4	2	4	
04	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	1
05	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	
06	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
07	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	3	2	4	4	2	4	
08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	
09	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	5	3	4	3	2	3	2	3	
10	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	2	4	
11	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	
12	5	5	4	2	2	4	4	4	4	5	1	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	3	2	4	2	4	
13	4	4	5	2	2	5	4	4	4	5	1	4	4	2	2	4	4	4	4	5	2	2	4	4	5	2	5	
14	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	3	5	
15	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	2	4	4	3	
17	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	
18	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	2	
19	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	
20	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	

Fuente. Propia, aplicando el SPSS-V22 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

### **3.5 Técnicas para el procesamiento de la información**

Las principales técnicas que se utilizaron en el trabajo de investigación fueron la tabulación de datos y el análisis estadístico de las encuestas a través del programa SPSS-V22 y se procesó en tablas y figuras las variables y dimensiones del estudio.

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Presentación de resultados

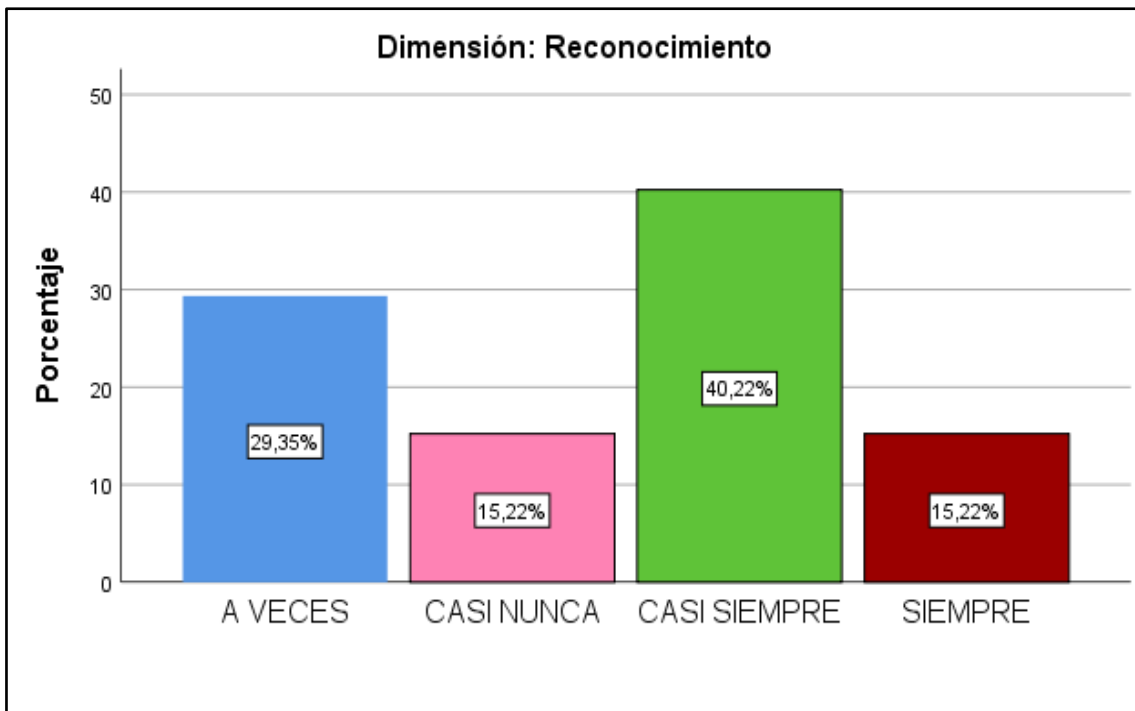
Se procesa las encuestas a través del programa spss-v22 y se presenta resultados en tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio.

**TABLA N° 01**

**Dimensión reconocimiento de la variable motivación en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	A VECES	27	29,3
	CASI NUNCA	14	15,2
	CASI SIEMPRE	37	40,3
	SIEMPRE	14	15,2
	Total	92	100,0

**Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22**



**Figura N°01: Dimensión Reconocimiento**  
**Fuente: Propia**

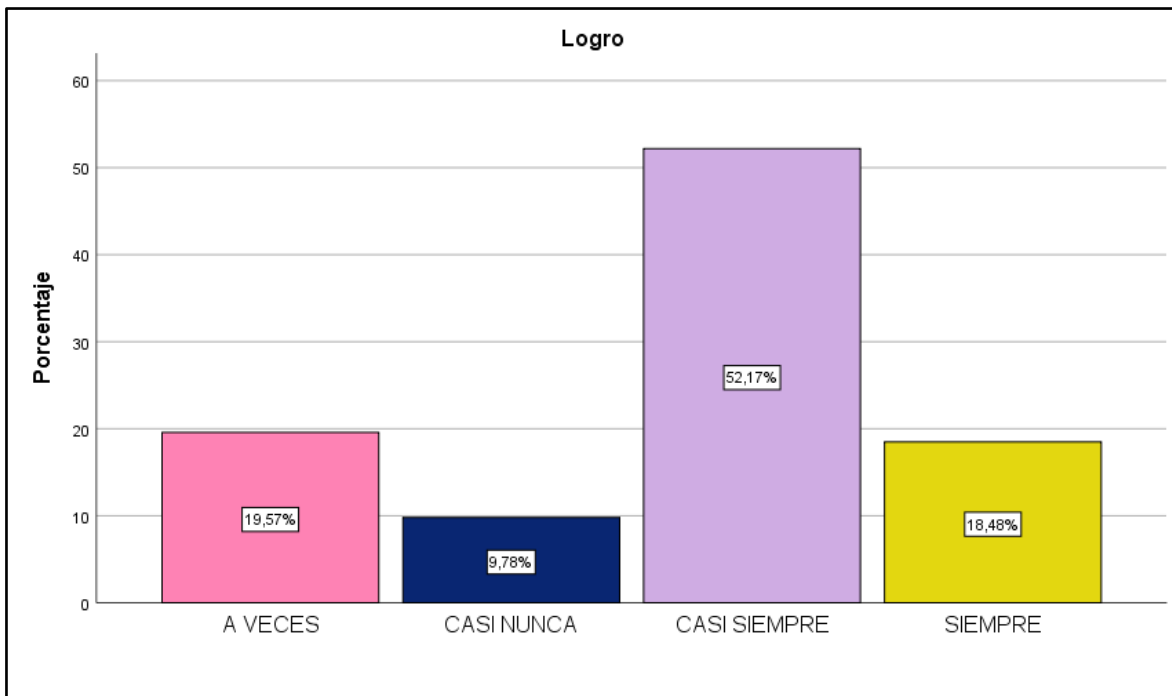
**Interpretación:** De la tabla y figura N°01, del 100% de encuestados, refiere que el 40,22% de trabajadores casi siempre reciben reconocimiento por parte de la empresa, seguido por el 29,35% a veces y 15,22% de trabajadores refieren siempre y casi nunca.

**TABLA N° 02**

**Dimensión logro de la variable motivación en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	A VECES	18	19,6
	CASI NUNCA	9	9,8
	CASI SIEMPRE	48	52,2
	SIEMPRE	17	18,5
	Total	92	100,0

**Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22**



**Figura N°02: Dimensión Logro**

**Fuente: Propia**

**Interpretación:** De la tabla y figura N°02, del 100% de encuestados, refiere que el 52,17% de trabajadores casi siempre tiene logro, seguido por el 19,57% a veces y 18,48% de trabajadores refieren siempre y por último el 9,78% casi nunca.

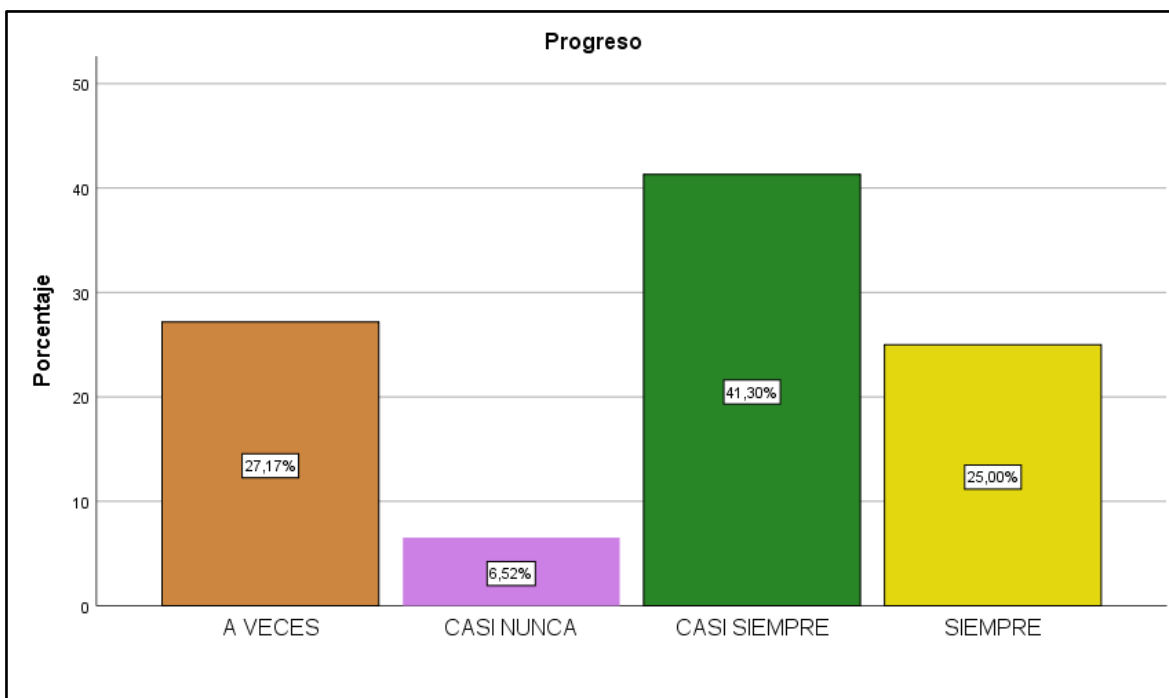


**TABLA N° 03**

**Dimensión progreso de la variable motivación en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	25	27,2
	CASI NUNCA	6	6,5
	CASI SIEMPRE	38	41,3
	SIEMPRE	23	25,0
	Total	92	100,0

Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22



**Figura N°03: Dimensión Progreso**

Fuente: Propia

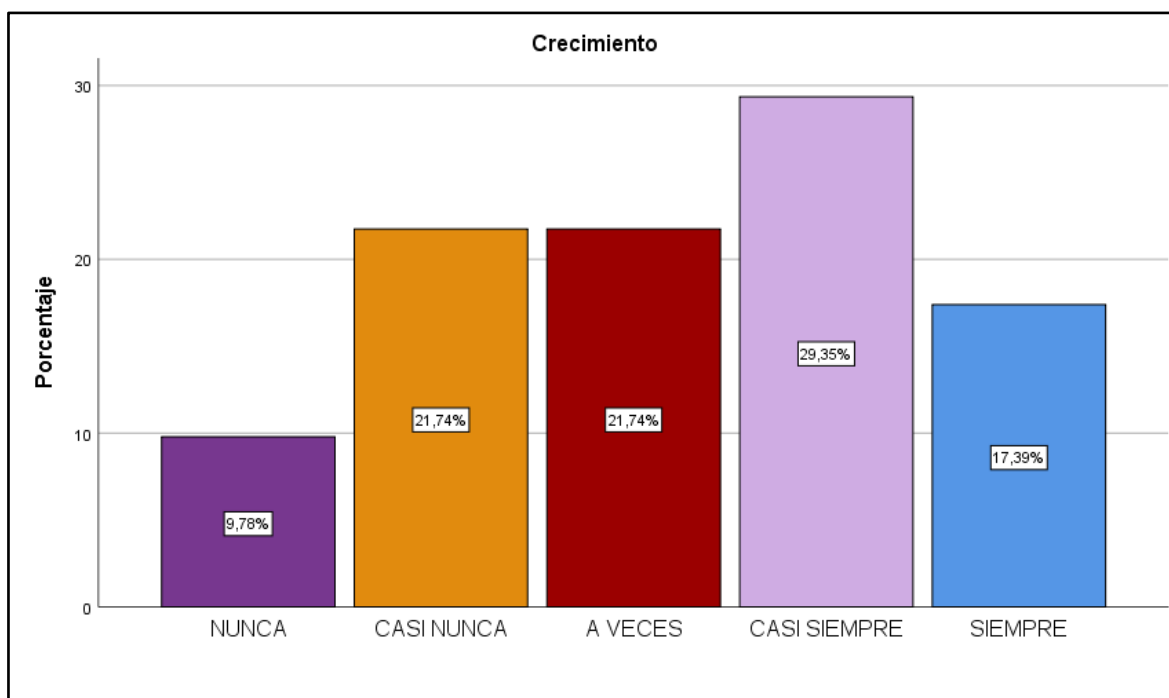
**Interpretación:** De la tabla y figura N°03, del 100% de encuestados, refiere que el 41.30% de trabajadores casi siempre tienen progreso, seguido por el 27.17% a veces, 25% de trabajadores refieren siempre y por último el 6.52% casi nunca.

**TABLA N° 04**

**Dimensión Crecimiento de la variable motivación en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	NUNCA	9	9,8
	CASI NUNCA	20	21,7
	A VECES	20	21,7
	CASI SIEMPRE	27	29,3
	SIEMPRE	16	17,4
	Total	92	100,0

**Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22**



**Figura N°04: Dimensión Crecimiento**

**Fuente: Propia**

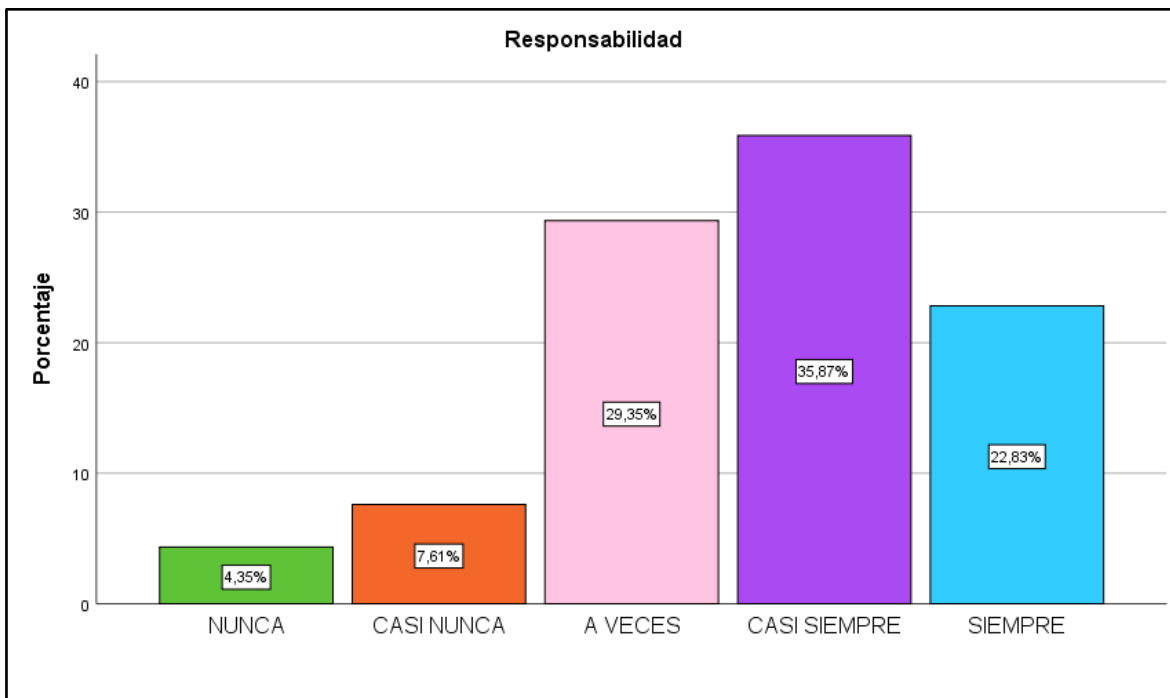
**Interpretación:** De la tabla y figura N°04, del 100% de encuestados, refiere que el 29.35% de trabajadores casi siempre tienen crecimiento, seguido por el 21.74% referidos a casi siempre y a veces, 17.39% a siempre y por último el 9.78% casi nunca.

**TABLA N° 05**

**Dimensión responsabilidad de la variable motivación en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	NUNCA	4	4,3
	CASI NUNCA	7	7,6
	A VECES	27	29,3
	CASI SIEMPRE	33	35,9
	SIEMPRE	21	22,8
	Total		92

Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22



**Figura N°05: Dimensión Responsabilidad**

Fuente: Propia

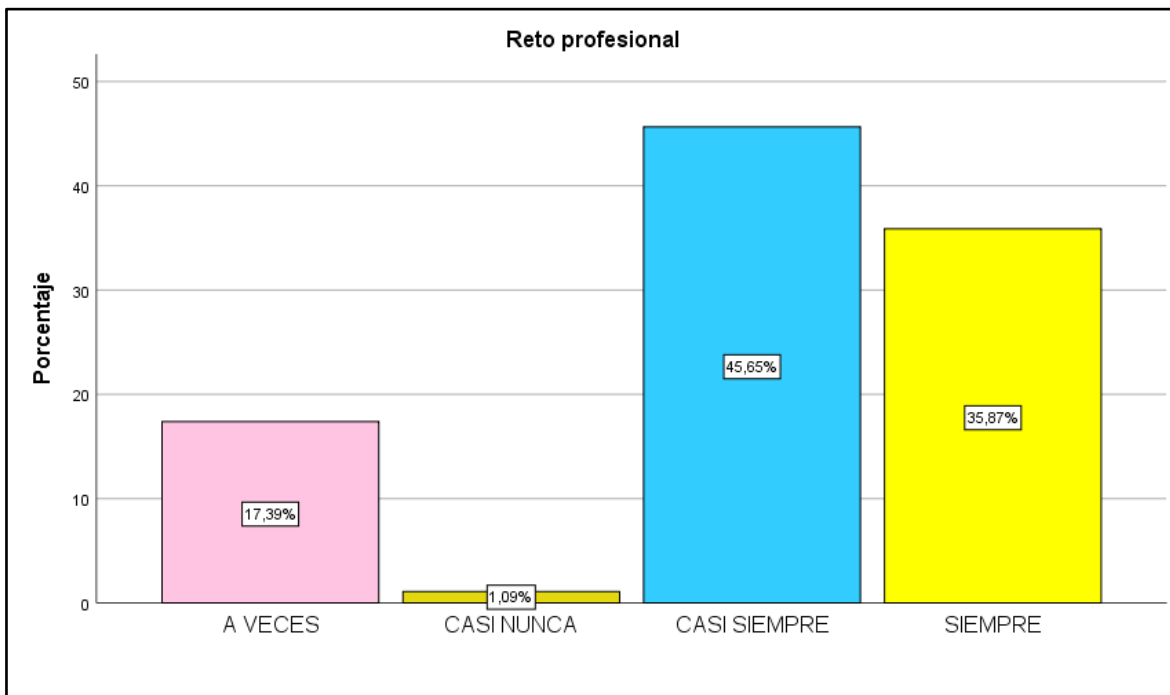
**Interpretación:** De la tabla y figura N°05, del 100% de encuestados, refiere que el 35.87% de trabajadores casi siempre tienen responsabilidad, seguido por el 29.35% a veces, 22.83% de trabajadores refieren siempre, 7.61% casi nunca y por último el 4.35% casi nunca.

**TABLA N° 06**

**Dimensión reto profesional de la variable motivación en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	16	17,4
	CASI NUNCA	1	1,1
	CASI SIEMPRE	42	45,7
	SIEMPRE	33	35,9
	Total		92

Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22



**Figura N°06: Dimensión Reto Profesional**

Fuente: Propia

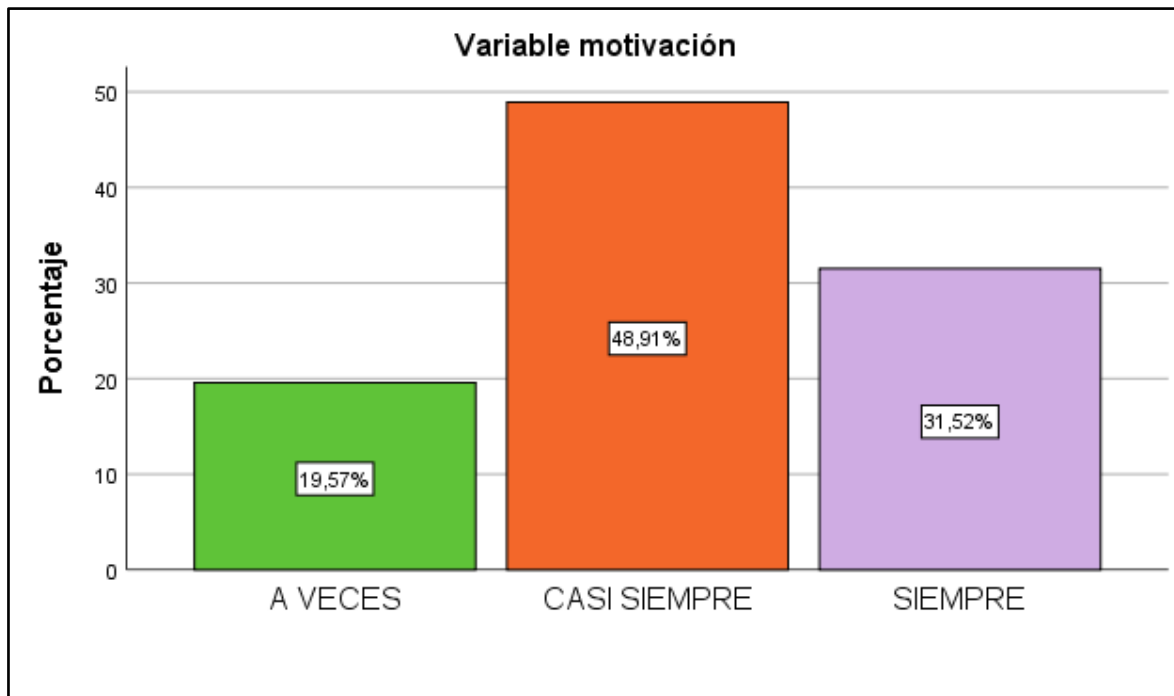
**Interpretación:** De la tabla y figura N°05, del 100% de encuestados, refiere que el 45.30% de trabajadores casi siempre tienen reto profesional, seguido por el 35.87% siempre, 17.39% de trabajadores refieren a veces, y por último el 1.09% casi nunca.

**TABLA N° 07**

**Variable motivación en trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	18	19,6
	CASI SIEMPRE	45	48,9
	SIEMPRE	29	31,5
	Total	92	100,0

Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22



**Figura N° 07: Variable Motivación**

Fuente: Propia

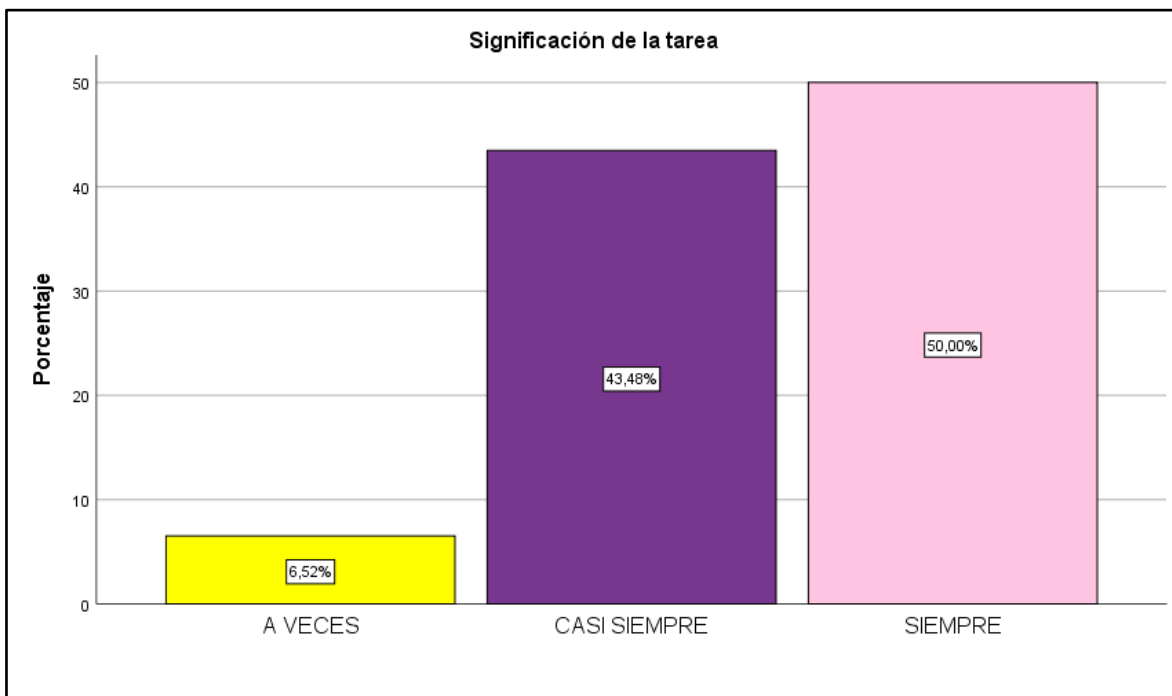
**Interpretación:** De la tabla y figura N°07, del 100% de encuestados, refiere que el 48.91% de trabajadores están motivados al nivel casi siempre, seguido del 31.52% nivel siempre y 19.57% nivel a veces.

**TABLA N° 08**

**Dimensión significación de la tarea de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	A VECES	6	6,5
	CASI SIEMPRE	40	43,5
	SIEMPRE	46	50,0
	Total	92	100,0

**Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22**



**Figura N°08: Dimensión Significación de la tarea**

**Fuente: Propia**

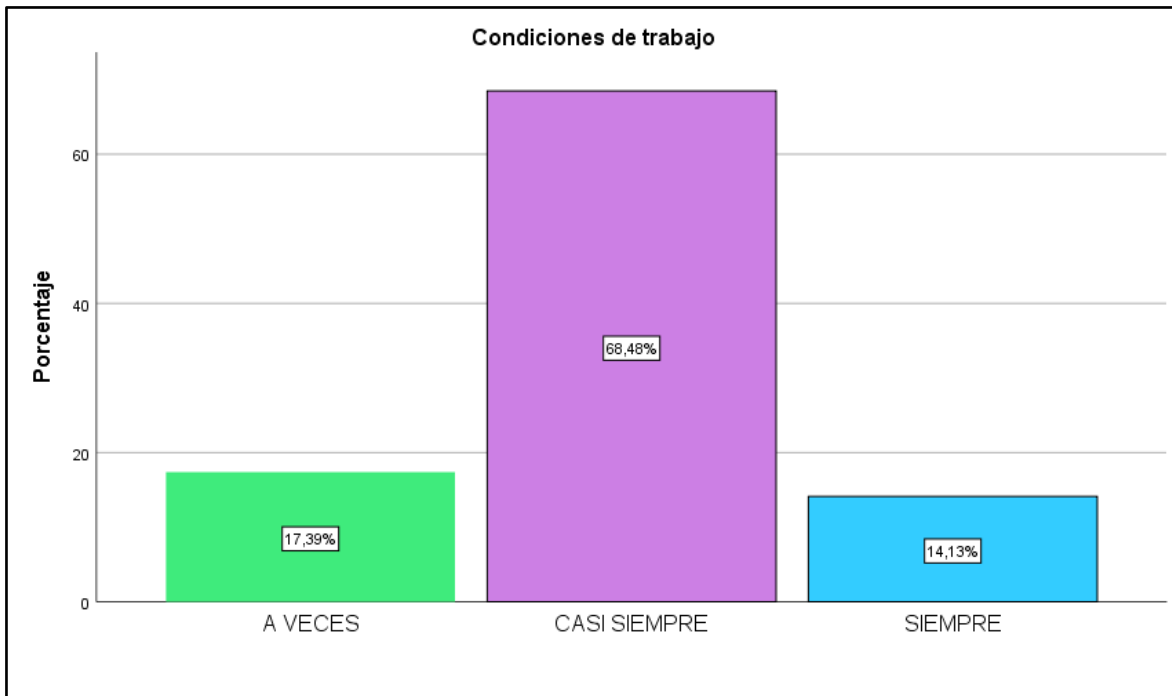
**Interpretación:** De la tabla y figura N°08, del 100% de encuestados, refiere que el 50% de trabajadores siempre tienen significación de la tarea, seguido por el 43.48% casi siempre y por último 6.52% de trabajadores refieren a veces.

**TABLA N° 09**

**Dimensión condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	A VECES	16	17,4
	CASI SIEMPRE	63	68,5
	SIEMPRE	13	14,1
	Total	92	100,0

**Fuente:** Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22



**Figura N°09: Dimensión Condiciones de trabajo**

**Fuente:** Propia

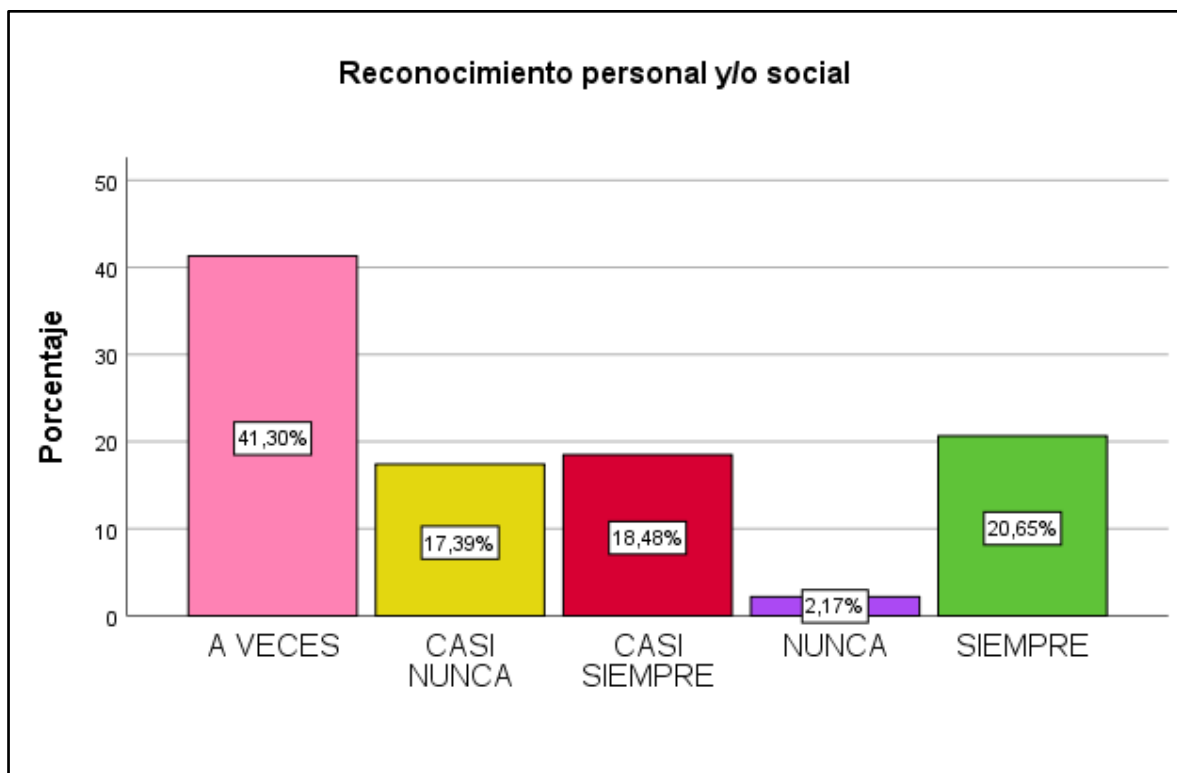
**Interpretación:** De la tabla y figura N°09, del 100% de encuestados, refiere que el 50% de trabajadores siempre tienen condiciones de trabajo, seguido por el 43.48% casi siempre y por último 6.52% de trabajadores refieren a veces.

**TABLA N° 10**

**Dimensión reconocimiento personal y/o social de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido		1	1,1
	A VECES	47	51,1
	CASI NUNCA	22	23,9
	CASI SIEMPRE	14	15,2
	NUNCA	4	4,3
	SIEMPRE	4	4,3
	Total	92	100,0

Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22



**Figura N°10: Dimensión Reconocimiento personal y/o social**

Fuente: Propia

**Interpretación:** De la tabla y figura N°10, del 100% de encuestados, refiere que el 51.09% de trabajadores a veces reciben reconocimiento personal y/o social, seguido



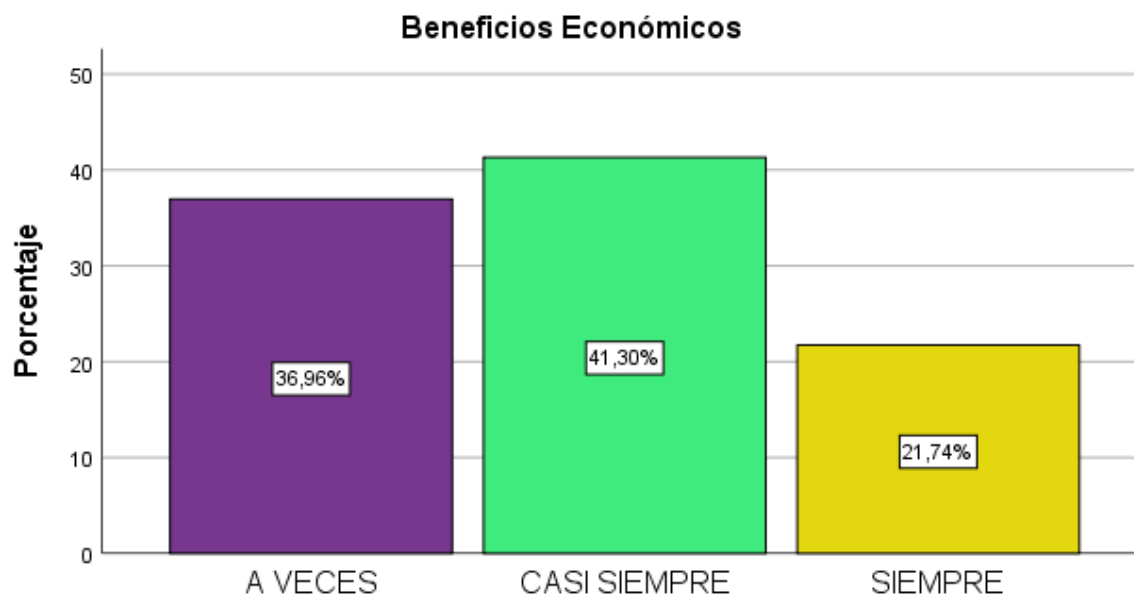
por el 23.91% casi nunca, 15.22% de trabajadores refieren casi siempre, y por último 4.35% nunca y siempre.

**TABLA N° 11**

**Dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	34	37,0
	CASI SIEMPRE	38	41,3
	SIEMPRE	20	21,7
	Total	92	100,0

Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22



**Figura N°11: Beneficios económicos**

Fuente: Propia

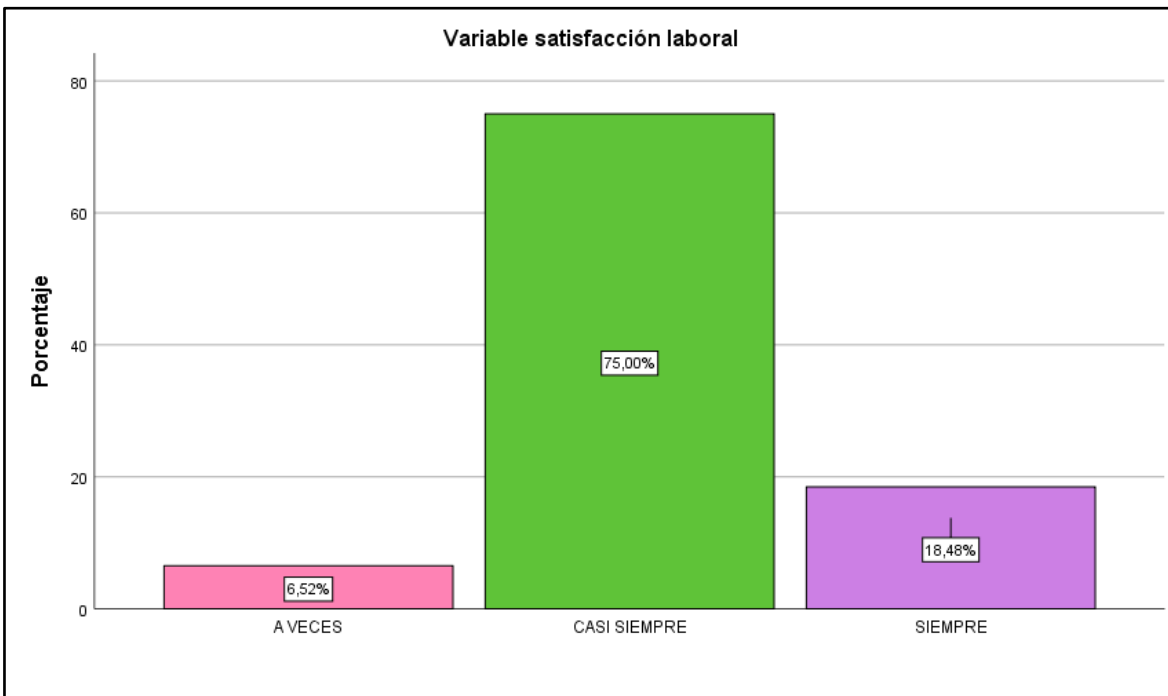
**Interpretación:** De la tabla y figura N°05, del 100% de encuestados, refiere que el 54.35% de trabajadores a veces tienen beneficios económicos, seguido por el 40.22% casi siempre, 3.26% de trabajadores refieren casi nunca, y por último el 2.17% siempre.

**TABLA N° 12**

**Variable satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018**

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A VECES	6	6,5
	CASI SIEMPRE	69	75,0
	SIEMPRE	17	18,5
	Total	92	100,0

Fuente: Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22



**Figura N°12: Variable Satisfacción laboral**

Fuente: Propia

**Interpretación:** De la tabla y figura N°12, del 100% de encuestados, refiere que el 86.96% de trabajadores están satisfechos laboralmente al nivel casi siempre, seguido del 4.35% nivel siempre y 8.70% nivel a veces.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

**H0:** No existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

**TABLA N° 13**

**Aplicación de la prueba de Spearman entre las variables motivación y satisfacción laboral**

			Correlaciones	
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable I: Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,360**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		92	92
	Variable II: Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,360**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		92	92

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

**Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22**

**Interpretación:** De la tabla N°13, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0.360$  es positiva moderada y  $P \text{ valor} = 0.000 < 0.01$  es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°01

**H0:** No existe una relación directa y significativa entre la motivación y significación de la tarea en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre la motivación y significación de la tarea en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

**TABLA N°14**

**Aplicación de la prueba de Spearman entre las variables motivación y la dimensión significación de la tarea**

		Correlaciones		
		V1	D1V2	
Rho de Spearman	Variable I:			
	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,306**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	92	92
	Dimensión:			
	Significación de la tarea	Coeficiente de correlación	,306**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.	
	N	92	92	

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

**Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22**

**Interpretación:** De la tabla N°14, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0.306$  es positiva moderada, y  $P \text{ valor} = 0.003 < 0.01$  es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°02

**H0:** No Existe una relación directa y significativa entre la motivación y condiciones de trabajo en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre la motivación y condiciones de trabajo en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

**TABLA N°15**

### Aplicación de la prueba de Spearman entre las variables motivación y la dimensión condiciones de trabajo

		Correlaciones		
		V1	D2V2	
Rho de Spearman	Variable I:			
	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Dimensión:			
	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,432**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	92	92	

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

Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22

**Interpretación:** De la tabla N°14, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0.432$  es positiva moderada, y P valor =  $0.000 < 0.01$  es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICAN°03

**H0:** No existe una relación directa y significativa positiva entre la motivación y reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

**Ha:** Existe una relación directa y significativa positiva entre la motivación y reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

**TABLA N°16**

**Aplicación de la prueba de Spearman entre las variables motivación y la dimensión reconocimiento personal y/o social.**

Correlaciones			V1	D3V2
Rho de Spearman	Variable I:	Coefficiente de correlación	1,000	,292**
	Motivación	Sig. (bilateral)	.	,005
		N	92	92
		Dimensión:	Coefficiente de correlación	,292**
	Reconocimiento personal y/o social	Sig. (bilateral)	,005	.
		N	92	92

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

**Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22**

**Interpretación:** De la tabla N°14, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0.292$  es positiva moderada, y  $P \text{ valor} = 0.005 < 0.01$  es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

#### HIPÓTESIS ESPECÍFICA N°04

**H0:** No existe una relación directa y significativa entre la motivación y beneficios económicos en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

**Ha:** Existe una relación directa y significativa entre la motivación y beneficios económicos en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

**TABLA N°17**

**Aplicación de la prueba de Spearman entre las variables motivación y la dimensión beneficios económicos.**

<b>Correlaciones</b>			V1	D4V2
Rho de Spearman	Variable 1:	Coeficiente de correlación	1,000	,370**
	Motivación	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Dimensión:	Coeficiente de correlación	,370**	1,000
	Beneficios	Sig. (bilateral)	,000	.
	Económicos	N	92	92

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

**Información obtenida del procesamiento de la encuesta con el programa SPSS. V.22**

**Interpretación:** De la tabla N°14, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0.370$  es positiva moderada, y  $P \text{ valor} = 0.000 < 0.01$  es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.

## 4.2 Discusión

Para efectos de la discusión de los resultados de esta investigación, partiendo de la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?, se ha obtenido que existe relación significativa entre ambas variables que genera discusión de la tesis.

De la tabla y figura N°07, sobre la variable motivación del 100% de encuestados, refiere que el 48.91% de trabajadores están motivados al nivel casi siempre, seguido del 31.52% nivel siempre y 19.57% nivel a veces y la variable desempeño laboral del 100% de encuestados, refiere que el 86.96% de trabajadores están satisfechos laboralmente al nivel casi siempre, seguido del 4.35% nivel siempre y 8.70% nivel a veces. Estos resultados se asemejan a la conclusión de Cruz (2014), en su investigación: *"Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género."* En la Universidad Rafael Landívar, del 100% de los trabajadores evaluados, el 77% se encuentra dentro del nivel totalmente Satisfecho, en tanto que el 23% se encuentra dentro del nivel Satisfecho. En contraparte ningún empleado se encuentra en el nivel Insatisfecho o Totalmente Satisfecho. Por lo que puede decirse que la institución propicia factores que ayudan a tener un nivel alto de Satisfacción Laboral.

De la tabla y figura N°01, del 100% de encuestados, refiere que el 40,22% de trabajadores casi siempre reciben reconocimiento por parte de la empresa, seguido por el 29,35% a veces y 15,22% de trabajadores refieren siempre y casi nunca. Estos resultados tienen relación con algunas conclusiones de Becerril (2017), en su investigación "Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015", existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción



laboral demostrada con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, con lo cual existe evidencia estadística para afirmar que a mayores índices de motivación, se presentan mayores niveles de satisfacción laboral.

De la tabla y figura N° 08, del 100% de encuestados, refiere que el 50% de trabajadores siempre tienen significación de la tarea, seguido por el 43.48% casi siempre y por último 6.52% de trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018, refieren a veces. Estos resultados tienen relación con algunas conclusiones de Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su investigación “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, donde el mayor porcentaje para el factor significación de la tarea fue el más importante; esto indica que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el trabajo.

De la tabla y figura N° 10, del 100% de encuestados, refiere que el 51.09% de trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018, a veces reciben reconocimiento personal y/o social, seguido por el 23.91% refieren casi siempre y por último 4.35% nunca y siempre. Estos resultados tienen relación con algunas conclusiones de García (2012), en su investigación “La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables” en la Universidad de Valladolid-España, las respuestas en mayor porcentaje fueron para el reconocimiento y las relaciones interpersonales como aportación del desarrollo de su trabajo, aunque no sea un salario retribuido económicamente. No sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la institución.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Al término de la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

#### **Primera conclusión**

Se concluye existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtuvo  $r = 0.360$  positiva moderada y  $P \text{ valor} = 0,000 < 0.01$  es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 86.96% de trabajadores de la empresa Credivargas SAC están satisfechos laboralmente al nivel casi siempre, seguido del 4.35% nivel siempre y 8.70 nivel a veces.

#### **Segunda conclusión**

Se concluye existe una relación directa y significativa entre la motivación y la significación de la tarea en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtuvo  $r = 0.306$  es positiva moderada y  $P \text{ valor} = 0.003 < 0.01$  es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 50% de trabajadores de la empresa Credivargas SAC refieren que siempre tienen significación de la tarea, seguido del 43.48% casi siempre y el 6.52% de trabajadores refieren a veces.

### **Tercera conclusión**

Se concluye existe relación directa y significativa entre la motivación y las condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtuvo  $r=0.432$  es positiva moderada y  $P \text{ valor} = 0.000 < 0.01$  es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 50% de trabajadores de la empresa Credivargas SAC refieren que siempre existen condiciones de trabajo, seguido por el 43.48% casi siempre y el 6.52% de trabajadores refieren a veces.

### **Cuarta conclusión**

Se concluye existe relación directa y significativa entre la motivación y el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtuvo  $r=0.292$  positiva moderada y  $P \text{ valor} = 0.005 < 0.01$  es altamente significativo, es decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 51.09% de trabajadores de la empresa Credivargas SAC refieren que a veces reciben reconocimiento personal y/social, seguido por el 23.91% casi nunca, el 15.22% refieren casi siempre y el 4.35% nunca y siempre.

### **Quinta conclusión**

Se concluye existe relación directa y significativa entre la motivación y beneficios económicos de los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtuvo  $r=0.370$  positiva moderada y  $P \text{ valor} = 0.000 < 0.01$  es altamente significativo, es

decir se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 54.35% de trabajadores a veces tienen beneficios económicos, seguido por el 40.22% casi siempre, el 3.25% de trabajadores refieren casi nunca y el 2.17% siempre.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda a los funcionarios de la empresa Credivargas SAC, fomentar como una política la motivación en sus diferentes dimensiones a los trabajadores para incrementar la satisfacción laboral, que redunde en el incremento de la eficiencia y desempeño para beneficio de la empresa y los trabajadores.
- Se recomienda mejorar el reconocimiento personal y/o social de la empresa Credivargas SAC, para incrementar aún más la satisfacción laboral de sus trabajadores.
- Se recomienda crear una política de beneficios económicos por el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, para fomentar una sana competencia entre ellos que les permita cumplir sus expectativas en torno a la satisfacción de sus necesidades.
- Realizar un estudio de investigación que además de tener en cuenta estas condiciones de motivación y satisfacción laboral, mida la productividad de los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, a fin de determinar si estas condiciones favorables apoyan para el cumplimiento de objetivos de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro, R., Leyton, S. y Saenz, I. (2012) Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Alvarado H. H. (2017), el clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Sedalib S.A. 2015, Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. Perú. Revista de

Bravo J. T. (2015), Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú

Chiang, M.; Salazar, C.; Huerta, P. y Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Revista Universum. 23 (2): 66-85. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill

- Chiavenato, I. (2000). Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones, (2da. ed). México: Editorial McGraw-Hill.
- Cuadra, A. A. y Veloso, C.B. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. (Tesis de doctorado). Universidad de Tarapacá. Chile.
- García Sanz, Virginia (2012). La motivación laboral. Estudio descriptivo d algunas variables. Tesis de Grado. Universidad de Valladolid-España.
- Ingeniare. Revista chilena de ingeniería., 18 (1), 15-25. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052010000100003>
- Cuestas, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Colombia: Eco Ediciones.
- Díaz, N. (2014). Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2014. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Perú
- Díez de Castro, J. y Redondo, C. (1996): Administración de Empresas. Pirámide. Madrid
- García, M., Gómez, G. y Londoño, P. (2009). Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia). Universidad Católica de Colombia.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donelly, J. (2001). Las organizaciones, comportamiento, estructura y procesos, (10ma ed.). Santiago de Chile: Mc-Graw-Hill Interamericana.
- Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F. G., y Gave J. L. (2011). ¿Cómo aprender y enseñar Investigación Científica? Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.

- Herzberg, F. I., (1968). One more time: How do you motivate employees? Harvard Business Review, January-February 1968
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hills.
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Mederos, R., Guedes, R. y Garcia, B. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad de servicio. Rev Cub Med Mil, 38(1). Tomado de <http://scielo.sid.cu/scielo.ph>.
- Lawler, E. E. (1973). Motivation in Work Organizations. E. U. A. Cole Publishing Company
- Locke E A. (1968). Hacia una teoría de la motivación de la tarea y los incentivos. E.U.A. (Institutos Americanos de Investigación, Washington, DC)
- Ioana, T.; Iturbe, J. y Osorio, D. (2011). La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio. Lima-Perú. (Tesis de maestría, Centrum Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4555/IONA>
- León, M y Díaz, E (2013). Recursos humanos y dirección de equipos en restauración, 141-170, Madrid: Edición Paraninfo S.A. Recuperado de file: <http://nubr.co/snUmjl>
- López, G. (2015). Las remuneraciones y su influencia en la motivación laboral de los colaboradores de Ministerio de Transporte y Obras públicas de Tungurahua. (Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13915>
- Lorenzano, C. (1994). La estructura del conocimiento científico. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Biblos
- Millán J. R. y Montero M. B. (2017), Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. Tesis para optar

el título de: Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Oscoco, A. (2015). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. (Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Perú. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794)

99982009000100012

Palma S., (2004), Escala Clima Laboral CL – SPC Manual, Lima, Perú, (1ª ed.).

Palma, S. (2005). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC. Lima, Perú. Materiales, 13,56.

Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Patlán-Perez, J., Torres, E. y Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. Revista Internacional Administración & Finanzas. 5 (5), 1-19. Recuperado de file: <http://nubr.co/Vaxuw6>

Quarstein, V. A., R. Bruce McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). The Situational

Rodríguez D., (2008). Diagnostico Organizacional. México. Alfaomega Grupo Editor

Solano, D. (2011). La motivación por el servicio público. Lima: Gestión Pública y Desarrollo

Tito, P. L. y Vargas, S. (2013). Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de lima metropolitana. Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Fac. de CC.



Trujillo, G. (2014). Motivación y satisfacción laboral del personal de la sede central del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo), Trujillo, Perú

Occurrences Theory of Job Satisfaction". E. U. A. Human Relations, 45, (8), 859-873.

## **APENDICES**

## Anexo 01: Matriz de Consistencia

### TÍTULO: Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable		Metodología
			Nombre	Dimensiones	
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?	Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa, 2018.	Existe una relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018	La motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocimiento</li> <li>✓ Logro</li> <li>✓ Progreso</li> <li>✓ Crecimiento</li> <li>✓ Responsabilidad</li> </ul>	El diseño que se utilizara es no experimental en su modalidad transversal correlacional según carrasco (2005) “estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ella, busca determinar el grado de relación entre las variables que estudian”
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Significación de la tarea</li> <li>✓ Condiciones de trabajo</li> <li>✓ Reconocimiento personal y/o social</li> <li>✓ Beneficios Económicos</li> </ul>	
<p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y significación de la tarea en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y condiciones de</p>	<p>a. Determinar la relación que existe entre la motivación y significación de la tarea en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la motivación y condiciones de trabajo en los trabajadores de</p>	<p>a. Existe una relación directa y significativa entre la motivación y significación de la tarea en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.</p> <p>b. Existe una relación directa y significativa entre la motivación y condiciones de trabajo en los trabajadores de la empresa Credivargas</p>	La Satisfacción laboral		

<p>trabajo en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y reconocimiento personal en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y beneficios económicos en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018?</p>	<p>la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la motivación y reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la empresa Credivargas, Pucallpa 2018</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre la motivación y beneficios económicos en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018</p>	<p>SAC, Pucallpa 2018.</p> <p>c. Existe una relación directa y significativa positiva entre la motivación y reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018.</p> <p>d. Existe una relación directa y significativa entre la motivación y beneficios económicos en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018</p>			
--	---	---	--	--	--

## Anexo 02: Validación de instrumentos

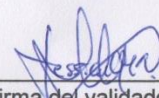
TÍTULO: Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
La Motivación	Reconocimiento	Recompensa	1							X		X		X		X		
		Méritos	2							X		X		X		X		
	Logro	Supervisión	3							X		X		X		X		
		Satisfacción	4							X		X		X		X		
	Progreso	Mejorar	5							X		X		X		X		
		Superar	6							X		X		X		X		
	Crecimiento	Oportunidad	7							X		X		X		X		
	Responsabilidad	Autonomía	8							X		X		X		X		
	Reto Profesional	Desafío	9							X		X		X		X		
		Competencia	10							X		X		X		X		

La satisfacción laboral	Significación de la tarea	Ajuste de trabajo que se hace a la manera de ser	1							X	X	X	X	
		Valor de la tarea que se realiza	2							X	X	X	X	
		Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza	3							X	X	X	X	
		Complacencia en los resultados del trabajo	4							X	X	X	X	
		Realización como persona, por el trabajo	5							X	X	X	X	
		Gusto por el trabajo que se realiza	6							X	X	X	X	
		Bienestar con el trabajo que se realiza	7							X	X	X	X	
		Gusto por la actividad que se realice	8							X	X	X	X	
	Condiciones de trabajo	Facilidad para la realización de las labores por la distribución física del ambiente del trabajo	9							X	X	X	X	
		Confortabilidad del ambiente donde se trabaja	10							X	X	X	X	
		Disgusto por el horario	11							X	X	X	X	
		Calidad del trabajo por empatía con el jefe	12							X	X	X	X	
		Comodidad optima del ambiente del trabajo	13							X	X	X	X	
		Incomodidad del horario laboral	14							X	X	X	X	
		Comodidad del ambiente físico- laboral	15							X	X	X	X	
		Existencia de comodidades para un buen	16							X	X	X	X	

		desempeño de las labores diarias																
		Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo	17						X	X	X	X						
Reconocimiento personal y/o social		Recibimiento del mal trato "maltrato" de parte de la empresa	18						X	X	X	X						
		Alejamiento de las personas con quienes se trabaja	19						X	X	X	X						
		Poca importancia de las tareas que se realizan	20						X	X	X	X						
		Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros	21						X	X	X	X						
		De23sagrado por limites en el trabajo para no reconocer las horas extras	22						X	X	X	X						
Beneficios Económicos		Bajo sueldo para la labor que se realiza	23						X	X	X	X						
		Malestar con lo que se gana	24						X	X	X	X						
		Aceptabilidad del sueldo que se posee	25						X	X	X	X						
		explotación del trabajo	26						X	X	X	X						
		Cobertura económica, con el sueldo	27						X	X	X	X						

Pucallpa, 09 de noviembre del 2018



Firma del validador  
 Nombres y Apellidos  
 Mg. Jessica del Pilar Melendez Navarro

### Anexo 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

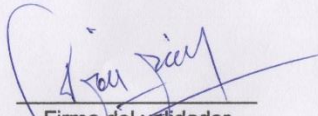
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
La Motivación	Reconocimiento	Recompensa	1							X		X		X				
		Méritos	2							X		X		X				
	Logro	Supervisión	3							X		X		X				
		Satisfacción	4							X		X		X				
	Progreso	Mejorar	5							X		X		X				
		Superar	6							X		X		X				
	Crecimiento	Oportunidad	7							X		X		X				
	Responsabilidad	Autonomía	8							X		X		X				
	Reto Profesional	Desafío	9							X		X		X				
		Competencia	10							X		X		X				

La satisfacción laboral	Significación de la tarea	Ajuste de trabajo que se hace a la manera de ser	1							X	X	X	X		
		Valor de la tarea que se realiza	2								X	X	X	X	
		Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza	3								X	X	X	X	
		Complacencia en los resultados del trabajo	4								X	X	X	X	
		Realización como persona, por el trabajo	5								X	X	X	X	
		Gusto por el trabajo que se realiza	6								X	X	X	X	
		Bienestar con el trabajo que se realiza	7								X	X	X	X	
		Gusto por la actividad que se realice	8								X	X	X	X	
	Condiciones de trabajo	Facilidad para la realización de las labores por la distribución física del ambiente del trabajo	9								X	X	X	X	
		Confortabilidad del ambiente donde se trabaja	10								X	X	X	X	
		Disgusto por el horario	11								X	X	X	X	
		Calidad del trabajo por empatía con el jefe	12								X	X	X	X	
		Comodidad optima del ambiente del trabajo	13								X	X	X	X	
		Incomodidad del horario laboral	14								X	X	X	X	
		Comodidad del ambiente fisico-laboral	15								X	X	X	X	
		Existencia de comodidades para un buen	16								X	X	X	X	



		desempeño de las labores diarias																
		Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo	17						X	X		X			X			
	Reconocimiento personal y/o social	Recibimiento del mal trato "maltrato" de parte de la empresa	18						X	X		X			X			
		Alejamiento de las personas con quienes se trabaja	19						X	X		X			X			
		Poca importancia de las tareas que se realizan	20						X	X		X			X			
		Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros	21						X	X		X			X			
		De23sagrado por limites en el trabajo para no reconocer las horas extras	22						X	X		X			X			
		Bajo sueldo para la labor que se realiza	23						X	X		X			X			
	Beneficios Económicos	Malestar con lo que se gana	24						X	X		X			X			
		Aceptabilidad del sueldo que se posee	25						X	X		X			X			
		explotación del trabajo	26						X	X		X			X			
		Cobertura económica, con el sueldo	27						X	X		X			X			

Pucallpa, 09 de noviembre del 2018

  
 Firma del validador  
 Nombres y Apellidos  
 Mg. José Wilson Mozombite Armas

### Anexo 03: MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Credivargas SAC, Pucallpa 2018

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
La Motivación	Reconocimiento	Recompensa	1						X		X		X		X		
		Méritos	2						X		X		X		X		
	Logro	Supervisión	3						X		X		X		X		
		Satisfacción	4						X		X		X		X		
	Progreso	Mejorar	5						X		X		X		X		
		Superar	6						X		X		X		X		
	Crecimiento	Oportunidad	7						X		X		X		X		
	Responsabilidad	Autonomía	8						X		X		X		X		
	Reto Profesional	Desafío	9						X		X		X		X		
		Competencia	10						X		X		X		X		

La satisfacción laboral	Significación de la tarea	Ajuste de trabajo que se hace a la manera de ser	1							X	X	X	X		
		Valor de la tarea que se realiza	2								X	X	X	X	
		Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza	3								X	X	X	X	
		Complacencia en los resultados del trabajo	4								X	X	X	X	
		Realización como persona, por el trabajo	5								X	X	X	X	
		Gusto por el trabajo que se realiza	6								X	X	X	X	
		Bienestar con el trabajo que se realiza	7								X	X	X	X	
		Gusto por la actividad que se realice	8								X	X	X	X	
	Condiciones de trabajo	Facilidad para la realización de las labores por la distribución física del ambiente del trabajo	9								X	X	X	X	
		Confortabilidad del ambiente donde se trabaja	10								X	X	X	X	
		Disgusto por el horario	11								X	X	X	X	
		Calidad del trabajo por empatía con el jefe	12								X	X	X	X	
		Comodidad óptima del ambiente del trabajo	13								X	X	X	X	
		Incomodidad del horario laboral	14								X	X	X	X	
		Comodidad del ambiente físico-laboral	15								X	X	X	X	
		Existencia de comodidades para un buen	16								X	X	X	X	



## Anexo 03: Confiabilidad de los instrumentos

### Anexo 04: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,946	10

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V17.0

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,946, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 11 de diciembre del 2018

Validador

Dr. Percy Orlando Rojas Medina

## Base de Dato de la variable motivación

**Autores:** Gonzales Mendoza, Evelyn Lorena  
Wong Acho, Liz Karol

N°	Variable I: Motivación									
	Dimensiones									
	Reconocimiento		Logro		Progreso		Crecimiento	Responsabilidad	Reto profesional	
	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10
01	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
02	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
03	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
04	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
05	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
06	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
07	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
08	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
09	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
10	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
11	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
12	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
14	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
16	3	4	4	4	2	3	5	4	4	3
17	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
18	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
19	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3
20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

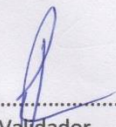
Variable: Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,770	27

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V17.0

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,946, por ende, el instrumento es confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 11 de Diciembre del 2018

  
.....  
Validador  
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

## Base de Datos de la variable satisfacción laboral

**Autores:** Gonzales Mendoza, Evelyn Lorena  
Wong Acho, Liz Karol

° N	Variable II: Satisfacción Laboral																											
	Dimensiones																											
	Significación de la tarea								Condiciones de trabajo									Reconocimiento personal y/o social					Beneficios económicos					
	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17	Items18	Items19	Items20	Items21	Items22	Items23	Items24	Items25	Items26	Items27	
01	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	2	4	2	4	
02	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
03	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	2	3	2	3	4	2	4	
04	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	1
05	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	
06	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
07	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	3	2	4	4	2	4	
08	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	
09	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	5	3	4	3	2	3	2	3	
10	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	2	4	
11	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	
12	5	5	4	2	2	4	4	4	4	5	1	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	3	3	2	4	2	4	
13	4	4	5	2	2	5	4	4	4	5	1	4	4	2	2	4	4	4	4	5	2	2	4	4	5	2	5	
14	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	3	5	
15	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	2	4	4	3	
17	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	
18	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	2	
19	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	4	3	
20	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	



## Anexo 04: Instrumentos de aplicación

Universidad Privada de Pucallpa  
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas  
Escuela profesional de Administración de Negocios

### Encuesta para medir nivel de Motivación y Satisfacción Laboral Cuestionario N° 1

La presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la motivación y la satisfacción laboral, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración.

Marque con una (X) su respuesta:

**Valoración:**

- Nunca: 1
- Casi Nunca: 2
- A veces: 3
- Casi Siempre: 4
- Siempre: 5

#### EVALUACION DE LA VARIABLE: MOTIVACION

	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: RECONOCIMIENTO</b>					
	Recompensa					
01	Siento que reconocen el trabajo que realizo.					
	Mérito					
02	La empresa reconoce los méritos que logramos.					
	<b>DIMENSIÓN 2: LOGRO</b>					
	Supervisión					
03	Me gusta la manera de cómo supervisan nuestro trabajo continuamente.					
	Satisfacción					
04	Estoy satisfecho con el trato brindado por mis superiores.					
	<b>DIMENSIÓN 3: PROGRESO</b>					
	Mejorar					
05	Siento que mejoro mi trabajo con las capacitaciones que nos brindan.					
	Superar					
06	La ayuda de mi jefe me lleva a superar los obstáculos inesperados.					
	<b>DIMENSIÓN 4: CRECIMIENTO</b>					
	Oportunidad					
07	Tengo oportunidades de ascenso en mi trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN 5: RESPONSABILIDAD</b>					
	Autonomía					
08	¿Tenemos la autonomía para resolver los problemas que se nos presente en el trabajo?					
	<b>DIMENSIÓN 6: RETO PROFESIONAL</b>					

Desafío						
09	Logro superar los desafíos que se presentan.					
Competencia						
10	Existe una competencia sana con mis compañeros(as).					

¡MUCHAS GRACIAS!

**Universidad Privada de Pucallpa**  
**Facultad de Ciencias Contables y Administrativas**  
**Escuela profesional de Administración de Negocios**

**Encuesta para medir nivel de Motivación y Satisfacción Laboral**

**Cuestionario Nº 2**

La presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la motivación y la satisfacción laboral, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo en la prueba.

Marque con una (X) su respuesta:

**Valoración:**

Nunca: 1  
Casi Nunca: 2  
A veces: 3  
Casi Siempre: 4  
Siempre: 5

**EVALUACION DE LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL**

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>				
	Ajuste del trabajo que se hace a la manera de ser.				
01	el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.				
	Valor de la tarea que se realiza				
02	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.				
	Sentimiento de utilidad con la labor que se realiza				
03	Me siento útil con la labor que realizo.				
	Complacencia en los resultados del trabajo.				
04	Me complacen los resultados de mi trabajo.				
	Realización como persona, por el trabajo.				
05	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.				
	Gusto por el trabajo que se realiza.				
06	Me gusta el trabajo que realizo.				
	Bienestar consigo mismo al realizar el trabajo.				
07	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				
	Gusto por la actividad que se realiza				
08	Me gusta la actividad que realizo.				
	<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>				
	Facilidad para la realización de las labores, por la distribución física del ambiente de trabajo				
09	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.				
	Confortabilidad del ambiente donde se trabaja				

10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
Disgusto por el horario						
11	Me disgusta mi horario.					
Calidad del trabajo por empatía con el jefe.						
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
Comodidad optima del ambiente de trabajo.						
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
Incomodidad del horario laboral.						
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
Comodidad del ambiente físico laboral.						
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
Existencia de comodidades para un buen desempeño de las labores diarias						
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Valoración por el jefe del esfuerzo que se pone en el trabajo.						
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
<b>DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>						
Recibimiento de "mal trato" de parte de la empresa						
18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
Alejamiento de las personas con quienes se trabaja						
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
Poca importancia de las tareas que se realiza.						
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
Aburrimiento en compartir el trabajo con otros compañeros						
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
Desagrado por límites en el trabajo para no reconocer las horas extras.						
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
<b>DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>						
Bajo sueldo para la labor que se realiza.						
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
Malestar con lo que se gana						
24	Me siento mal con lo que gano.					
Aceptabilidad del sueldo que se posee						
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
Explotación del trabajo						
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
Cobertura económica, con el sueldo						
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

¡MUCHAS GRACIAS!



# UPP

Universidad Privada de Pucallpa

Resolución 093-2005-CONAFU

## RESOLUCION N° 084-2019-UPP-FCCyA

Pucallpa, 22 de marzo del 2019

### VISTO:

El informe N° 027-2019-CI/JAN/FCCyA/UPP de fecha 22 de marzo del 2019 presentado por el Dr. Juan Ambicho Nieto, Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas;

### CONSIDERANDO:

Que, el Art. 33° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, señala que para obtención del Título Profesional, el bachiller precisará en su solicitud dirigida al Decano de la Facultad, el tema de su Tesis y sugerirá al profesor que deberá ser su asesor, quien lo orientará en la elaboración de su Proyecto de Tesis, lo que se registrara en el Libro de Proyectos de Tesis de la Facultad;

Que, estando a lo dispuesto por la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la Universidad y a las facultades conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, mediante Resolución N° 274-2018-UPP/CU de fecha 31 de agosto de 2018;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el Proyecto de tesis denominado: "MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIVARGAS SAC. PUCALLPA 2018", presentado por las bachilleres EVELYN LORENA GONZALES MENDOZA y LIZ KAROL WONG ACHO;

**ARTÍCULO SEGUNDO.- AUTORIZAR** la ejecución del Proyecto de Tesis en el plazo de hasta dos (2) meses.

**ARTÍCULO TERCERO.- COMUNICAR** la presente resolución a los interesados.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



Mg. Lila Ramírez Zumaeta  
Decana de la Facultad de Ciencias  
Contables y Administrativas



Mg. Rosario Leonor Palomino Ochoa  
Secretaria Académica de la Facultad de  
Ciencias Contables y Administrativas

### DISTRIBUCIÓN:

Asesor  
Interesadas  
Archivo

Jr. Coronel Portillo N° 298 y Huáscar N° 697 / Telf.: 570670

Jr. Coronel Portillo N° 782 - 784 / Telf.: 575035

[www.upp.edu.pe](http://www.upp.edu.pe)



# UPP

Universidad Privada de Pucallpa  
Resolución 093-2005-CONAFU

## RESOLUCIÓN N° 184-2019-FCCyA-UPP

Pucallpa, 18 de julio del 2019

### VISTO:

El Informe N° 28-2019-CI-NPCHL//UPP/FCCyA-D, de fecha 17 de julio del 2019 presentado por la Coordinadora de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, **Mg. NANCY PAOLA CHUMBES LICAS**, dando su aprobación y aceptación para que el Informe Final del Trabajo de Investigación de las bachilleres **LIZ KAROL WONG ACHO** y **EVELYN LORENA GONZALES MENDOZA**, continúe con el trámite correspondiente para el otorgamiento de su Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas;

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 41º y siguientes del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Pucallpa, señala que *el "Tesisista solicita a la Facultad que se revise y apruebe su Informe de Tesis, adjuntando un ejemplar, el mismo que debe contener la constancia de coincidencia menor al 30% anexando el informe del asesor" y habiendo realizado con éxito los procedimientos de revisión y levantamiento de observaciones de la tesis con Informe aprobatorio se procede a la emisión de la resolución correspondiente;*

Que, estando a lo dispuesto por la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la UPP y a las facultades conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, mediante Resolución N° 274-2018-UPP/CU de fecha 18 de setiembre de 2018;

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** el Informe Final de Tesis denominado: **"MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIVARGAS SAC PUCALLPA, 2018"**, presentado por las bachilleres **LIZ KAROL WONG ACHO** y **EVELYN LORENA GONZALES MENDOZA**;

**ARTICULO SEGUNDO: COMUNICAR** la presente resolución a los interesados.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**Mg. Lila Ramírez Zumaeta**  
Decana de la Facultad de Ciencias  
Contables y Administrativas



**Mg. Rosario Leonor Palomino Ochoa**  
Secretaria Académica de la Facultad de  
Ciencias Contables y Administrativas

**Distribución:**  
FCCyA  
Asesor  
Interesadas  
Archivo

Jr. Coronel Portillo N° 298 y Huáscar N° 697 / Telf.: 570670  
Jr. Coronel Portillo N° 782 - 784 / Telf.: 575035  
[www.upp.edu.pe](http://www.upp.edu.pe)



# UPP

Universidad Privada de Pucallpa

Resolución 093-2005-CONAFU

## RESOLUCIÓN N° 194-2019-FCCyA-UPP

Pucallpa, 15 de agosto del 2019

### VISTO:

El expediente con FUT N° 6137 de fecha 09 de julio del 2019, presentado por las bachilleres **LIZ KAROL WONG ACHO** y **EVELYN LORENA GONZALES MENDOZA**, solicitando resolución de expedito para la sustentación de su tesis para el otorgamiento de título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS;

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 41º, inciso 9 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Pucallpa SAC, señala que *"El Coordinador de Investigación de la Facultad, hace un informe al Decano con copia a los interesados de la aprobación de la tesis quedando apta para su sustentación"*;

Que, del Informe N° 28-2019-CI-NPCHL/UPP/FCCyA-D, de fecha 17 de julio del 2019 presentado por la Coordinadora de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Mg. Nancy Paola Chumbes Licas, fluye que se ha revisado la tesis de las bachilleres **LIZ KAROL WONG ACHO** y **EVELYN LORENA GONZALES MENDOZA**, encontrándola conforme;

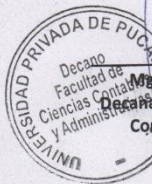
Que, estando a lo dispuesto por la Ley Universitaria N° 30220, y a las facultades conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, mediante Resolución N° 301-2018-UPP/CU de fecha 29 de setiembre del 2018;

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR EXPEDITO** para la sustentación de la tesis titulada: **"MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIVARGAS SAC, PUCALLPA 2018"**, presentado por las bachilleres **LIZ KAROL WONG ACHO** y **EVELYN LORENA GONZALES MENDOZA**;

**ARTICULO SEGUNDO: COMUNICAR** la presente resolución a la interesada.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Lila Ramirez Zumaeta  
Decana de la Facultad de Ciencias  
Contables y Administrativas



Mg. Rosario Leonor Palomino Ochoa  
Secretario Académico de la Facultad de  
Ciencias Contables y Administrativas

Distribución:  
FCCyA  
Interesada  
Archivo

Jr. Coronel Portillo N° 298 y Huáscar N° 697 / Telf.: 570670  
Jr. Coronel Portillo N° 782 - 784 / Telf.: 575035  
www.upp.edu.pe



# UPP

Universidad Privada de Pucallpa

Resolución 093-2005-CONAFU

## RESOLUCIÓN N° 220-2019-FCCyA-UPP

Pucallpa, 16 de setiembre del 2019

### VISTO:

El expediente N° 6264 de fecha 17 de agosto del 2019, presentado por las bachilleres **EVELYN LORENA GONZALES MENDONZA** y **LIZ KAROL WONG ACHO**, en la que solicitan designación de jurado evaluador, fecha y hora para sustentar, y;

### CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 41°, inciso 12 y Artículo 60° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Pucallpa, señala, que para obtención del Título Profesional, terminada la elaboración de la Tesis, con el informe favorable del revisor de trabajo de investigación y el Coordinador de Investigación de la Facultad, se presentará con una solicitud al Decano respectivo en dos (02) ejemplares debidamente empastados; el Jurado es designado por el Decano de la Facultad. El aviso de la sesión de sustentación, día y hora se publicará con una anticipación de cinco (05) días hábiles como mínimo;

Que, estando a lo dispuesto por la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la UPP y, a las facultades conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, mediante Resolución N° 301-2018-UPP/CU de fecha 29 de setiembre del 2018;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** como Jurado Evaluador de la sustentación de la tesis denominada: **"MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CREDIVARGAS SAC, PUCALLPA 2018"**, conformado por: **Presidente Dr. Jorge Luis Vargas Espinoza**, **Secretario Quelbin Toledo Espinoza Carbajal** y **Vocal Mg. Julio Donny Gómez Kuch**;

**ARTICULO TERCERO.- SEÑALAR** fecha, día y hora de sustentación, para el día sábado 21 de setiembre del 2019 a horas 12:00 a.m. en los ambientes del auditorio de la Universidad Privada de Pucallpa;

**ARTÍCULO CUARTO.- COMUNICAR** la presente resolución a los miembros del jurado, al asesor y a las interesadas.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

DISTRIBUCIÓN:  
Asesor  
Interesadas  
Jurados  
Archivo



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

Mg. Lila Ramírez Zumeta  
Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

Jr. Coronel Portillo N° 298 y Huáscar N° 697 / Telf.: 570670

Jr. Coronel Portillo N° 782 - 784 / Telf.: 575035

[www.upp.edu.pe](http://www.upp.edu.pe)